

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

DATUM	07 augustus 2026
DOCUMENTNAAM	DAP Datagestuurd reinigen van openbare buitenruimtes
VERSIE	0.1
STATUS	Concept
AUTEUR	Láslo Pruis
VERTROUWELIJKHEID	Vertrouwelijk

Document informatie

Wijzigingshistorie

Datum	Redactie	Versie	Omschrijving

Van toepassing zijnde contractdocumenten

Documentnaam	Versie	Omschrijving

Distributie

Naam	Rol
Gemeente Utrecht	
<LEVERANCIER>	

Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	5
1.1 Achtergrond DAP.....	5
1.1. Doel van de DAP	5
1.2. Looptijd van de DAP	5
1.3. Wijzigingsbeheer SLA en DAP.....	5
2. Dienstverlening	6
2.1 Serviceplein	6
2.2 Request fulfillment Management	7
Afspraken en uitgangspunten Service Request Management:	7
2.3 Incident Management.....	8
Afspraken en uitgangspunten Incident Management:.....	8
NB: Template van gemeente Utrecht is te vinden in	9
Geconstateerde incidenten buiten kantooruren	9
Verschil calamiteit en Prio 1 incident binnen gemeente Utrecht	9
2.4 Problem Management	9
Afspraken en uitgangspunten Problem Management	9
2.5 Change Management.....	10
Standaard wijzigingen	10
Toevoegen of verwijderen standaard wijzigingen	10
Niet-Standaard wijzigingen	10
Procedure voor spoed wijziging	11
Afspraken en uitgangspunten Changemanagement Proces.....	12
2.6 Configuration Management.....	12
Afspraken en uitgangspunten Configuration Management.....	12
Licentiemanagement	12
2.7 Release & Deployment Management	13
Afspraken en uitgangspunten Release & Deployment Management:	13
2.8 Event Management	13
Afspraken en uitgangspunten Event Management:	13
2.9 Service Level Management.....	14
Afspraken en uitgangspunten Service Level Management:.....	14
2.10 Security Management	14
Afspraken en uitgangspunten Security Management	14
2.11 Financial management proces	15
Proces facturatie niet- standaard beheer.....	15

Financiële rapportage:	15
Factuur	15
3. Rapportages	16
4. Overlegvormen & Procedures	17
Overlegstructuren	17
Escalatiepad en procedure	17
Bijlage 1: Contactgegevens en informatie	19
Contactgegevens gemeente Utrecht	19
Procesverantwoordelijke binnen gemeente Utrecht	19
Autorisatiematrix	19
Contactgegevens <BEDRIJFSNAAM>	20
Contactinformatie leveranciers & derde partijen	20
Bijlage 2: Lijst Standaard wijzigingen	20
Bijlage 3: CMDB overzicht	20

1. Algemeen

1.1 Achtergrond DAP

Gemeente Utrecht heeft een Raamovereenkomst gesloten met <BEDRIJFSNAAM> voor <DIENSTNAAM>. De Raamovereenkomst is vastgelegd in het contract zoals beschreven bij de documentinformatie, in het vervolg van dit document "Raamovereenkomst" genoemd.

In de Service Level Agreement, in het vervolg van dit document "SLA" genoemd, zijn de verplichtingen en verantwoordelijkheden van <BEDRIJFSNAAM> en gemeente Utrecht van de onderhavige diensten nader beschreven.

Dit document beschrijft de afspraken en procedures tussen <BEDRIJFSNAAM> en gemeente Utrecht over de <UITLEG DIENSTVERLENING en AFGENOMEN DIENSTEN>.

De Raamovereenkomst en de SLA blijven in alle gevallen leidend aan onderhavig document.

1.1. Doel van de DAP

Het doel van deze DAP is het vastleggen van alle specifieke afspraken en procedures in het kader van <DIENSTVERLENING WAT GELEVED WORDT BESCHRIJVEN> om daarmee duidelijkheid te verschaffen over de werkwijze tussen <BEDRIJFSNAAM> en de gemeente Utrecht.

1.2. Looptijd van de DAP

Deze DAP heeft een looptijd overeenkomstig de looptijd van de Raamovereenkomst die is aangegaan tussen de gemeente Utrecht en <BEDRIJFSNAAM>. Indien nadere overeenkomsten onder de Raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt de DAP door tot aan de einddatum van de laatste opdracht onder de Raamovereenkomst.

1.3. Wijzigingsbeheer SLA en DAP

Een wijziging in de SLA of deze DAP mag worden bekrachtigd door onderstaande personen.

Naam	Functie	Gerechtigd tot
Vertegenwoordiger(s) Gemeente Utrecht		
	Supply Manager	(Eindverantwoordelijke) Wijziging SLA of DAP goedkeuren die commerciële consequentie heeft
	Contract Manager	Wijziging SLA of DAP goedkeuren die commerciële consequentie heeft in overleg met Supply Manager.
	Service Level Manager	Wijzigingen aanpassingen DAP in overleg met CLM, PO en Supply Manager
	Product Owner	Wijzigingen aandragen en goedkeuren t.a.v DAP afspraken
Vertegenwoordiger(s) <BEDRIJFSNAAM>		

2. Dienstverlening

2.1 Serviceplein

De Serviceplein bij de gemeente Utrecht is het loket voor gebruikersondersteuning, servicerequest/verzoeken en incidentmeldingen. De Serviceplein van de gemeente Utrecht registreert de ondersteuningsvragen en incidentmeldingen. Afdeling support (2^{de} lijn van gemeente Utrecht) routeert de meldingen naar betreffende oplosgroep binnen SMT.

De Servicedesk heeft tevens de functie van SPOC (Single Point of Contact) voor externe leveranciers en klanten van gemeente Utrecht.

Mogelijke teksten afhankelijk van afspraken:

"De communicatie met melder en/of aanvrager loopt primair via het Service Management Tool van de gemeente Utrecht"

Bereikbaarheid	SFE	ServicePlein (gemeente Utrecht)
Telefoon (overdag)		030 – 28 68584
Email		Serviceplein@utrecht.nl
Telefoon (Na werktijd)		030 – 28 68584 Pincode: (PINCODE aanvragen)
Openingstijden		Maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:00 (Serviceplein overdag) m.u.v feestdagen etc. Dinsdag en Donderdag (uitgezonderd feestdagen) additioneel tot 20:00u vanwege de avondopenstelling van de publieksbalies.

** met deze pincode kan < BEDRUFNAAM > de wachtrij overslaan en kan het telefoonnummer van het Serviceplein zowel overdag als na werktijd gebruikt worden.

2.2 Request fulfillment Management

Een service request is een verzoek van een gebruiker voor het leveren van informatie, advies of toegang tot een service. <BEDRIJFNAAM> zal deze verzoeken in behandeling nemen en uitvoeren.

De vragen en verzoeken kunnen via de aanwezige communicatiekanalen bij Servicedesk ingediend worden. Voor RFI verzoeken gelden de afspraken en stappen zoals weergegeven in onderstaande tabel:

nr	Omschrijving stap	Wie
1	Melden verzoek of vraag met zoveel mogelijk informatie	Aanvrager gemeente Utrecht
2	1ste analyse van een melding, registratie en doorzetten naar afdeling support	Serviceplein gemeente Utrecht
3	Toekennen RFI aan <OPLOSGROEP>	Afdeling Support
4	In behandeling nemen en een eerste analyse melding	Afdeling Support
5	Melding analyseren en aangeven of dit binnen de afgesproken termijn afgehandeld kan worden. Zo niet, dan wordt de melding aan de Product Owner van de afdeling Support overgedragen met inschatting met hoeveel tijd het kan duren om de melding af te handelen.	Product Owner
6	Gemeente Utrecht bepaalt de termijn voor de melding en ingeschatte tijd of het nodig is om hier meer tijd aan te besteden	Product Owner
7	Afhandelen en afmelden oplossing via SMT en of met de aanvrager.	<BEDRIJFSNAAM>

Afspraken en uitgangspunten Service Request Management:

- Bij het melden van een verzoek of vraag zal de <AANVRAGENDE PARTIJ> (voor zover in zijn/haar macht) zoveel mogelijk terzake doende informatie aanleveren aan de Servicedesk <INTERN OF LEVERANCIER>
- De escalatie procedure treedt in werking als één van de partij van oordeel is dat de andere partij de afgesproken SLA en DAP afspraken niet is nagekomen.
- Indien een verzoek of vraag naar verwachting niet binnen de gestelde SLA afspraken is afgehandeld, zal er een escalatieprocedure opgestart worden met als doelstelling de negatieve effecten van de vertraging te beperken (en te communiceren) en de vertraging tot een minimum te beperken. In paragraaf Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. wordt de escalatieprocedure beschreven met daarin per escalatieniveau de betrokken contactpersoon.
- Een verzoek of vraag kan zowel telefonisch, via e-mail of via de klantenportaal worden aangemeld bij (XXX).

2.3 Incident Management

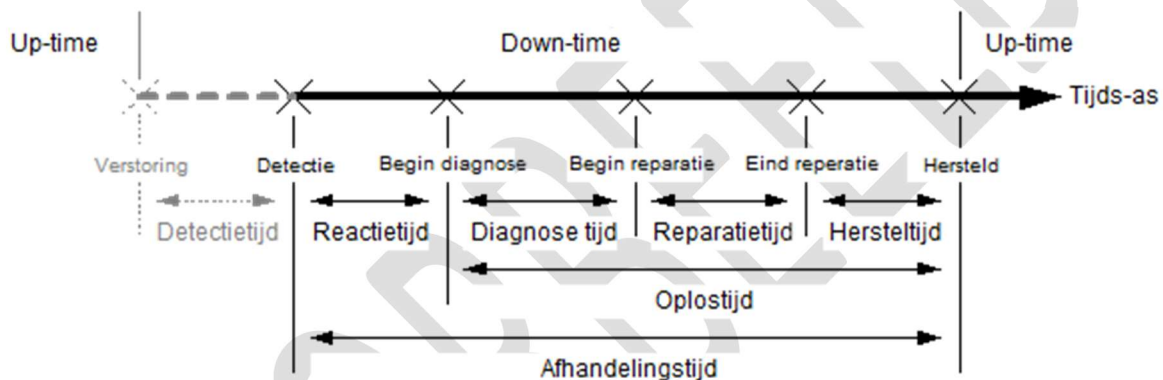
Onder een incident wordt verstaan: Een ongeplande onderbreking van de geleverde IT-service of vermindering van de kwaliteit van de geleverde IT-service. Incidenten worden door afnemers gemeld bij het Serviceplein. Het Serviceplein van de gemeente Utrecht neemt de ondersteuningsvragen en incidentmeldingen aan en voorziet het incident van een classificatie en prioriteit. Vanuit afdeling support zullen de meldingen gerouteerd worden naar de oplosgroep (XX NAAM). BEDRIJFSNAAM zal vervolgens de incidenten afhandelen conform afgesproken SLA afspraken.

Mogelijke teksten afhankelijk van afspraken en...

- <BEDRIJFSNAAM> meldingen worden afgehandeld door de monitoring tool. In dit geval dit er ook altijd e... worden in de Service Management Tool van gemeente Utrecht.

Procesbeschrijving van Leverancier

Onderstaand figuur geeft de mijlpalen in het standaard ITIL-incidentmanagement proces weer.



Afspraken en uitgangspunten Incident Management:

- Bij het melden van een incident zal XXX (voor zover in zijn/haar macht) zoveel mogelijk ter zake doende informatie aanleveren aan de Servicedesk van XXX
- Indien gemeente Utrecht van mening is dat een prioriteit verkeerd is ingeschat dan dient de prioriteit opgehoogd te worden. Discussies kunnen achteraf gevoerd worden in diverse overlegvormen.
- Als een incident niet binnen de afgesproken KPI is opgelost, zal er een escalatieprocedure opgestart worden met als doelstelling de negatieve effecten van de verstoring te beperken (en te communiceren) en de verstoring zelf tot een minimum terug te brengen. *In hoofdstuk 6 overlegvormen en procedures wordt de escalatieprocedure beschreven met daarin per escalatieniveau de betrokken contactpersoon.*
- Bij een incident met Prio 1 en/of security impact informeert <BEDRIJFSNAAM> de Incident Manager van gemeente Utrecht en de Product Owner. Binnen gemeente Utrecht kan de escalatieprocedure gestart worden als een Prio 1 niet (conform SLA) is opgelost.
- Tijdens het oplossen van een Prio 1 incident geeft <BEDRIJFSNAAM> elk uur een update aan de Incident Manager en de Product Owner.
- Er zal na een Prio 1 incident altijd een Major Incident Report (MIR) opgesteld worden. De MIR wordt binnen 24 uur als draft opgeleverd en uiterlijk binnen 5 werkdagen na sluiting van het incident volledig opgeleverd. MIR wordt per email verstuurd naar de Incident Manager, Supply Manager en Product Owner.
- Een prio 1 melding is op basis van de hoogste impact en urgentie volgens de prioriteitenstelling/matrix. De melding heeft impact op de dienstverlening voor gemeente Utrecht (en partners die gebruik maken van dienstverlening van gemeente Utrecht) waardoor de te verwachten service en dienstverlening in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen voor een grote groep gebruikers. Dit wordt vaak vastgesteld door het Serviceplein (gemeente Utrecht). Op basis daarvan bepaalt de Incident manager of het een prio 1 melding is. Deze meldingen dienen telefonisch én via het klantenportaal te worden aangemeld bij <BEDRIJFSNAAM>

NB: Template van gemeente Utrecht is te vinden in

Geconstateerde incidenten buiten kantooruren

- In de onderstaande tabel zijn de contactpersonen vermeld welke op de hoogte gesteld dienen te worden wanneer buiten kantooruren prio 1 storingen worden gesignaleerd.

Naam	Rol	Telefoonnummer	Email
Wachtdienst	Serviceplein	030 – 28 68584 (pincode: 294267)	serviceplein@utrecht.nl

Tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 8:00 t/m 17:00) is de Calamiteiten Manager bereikbaar via het algemene nummer zie bijlage 7.5.3 voor personen die geïnformeerd dienen te worden.

Buiten kantooruren wordt er gebruikt gemaakt van de wachtdienst van het Serviceplein.

Verschil calamiteit en Prio 1 incident binnen gemeente Utrecht

Een prio 1 melding is op basis van de hoogste impact en urgentie volgens de prioriteitenstelling/matrix. De melding heeft impact op de dienstverlening voor gemeente Utrecht (en partners die gebruik maken van dienstverlening van gemeente Utrecht) waardoor de te verwachten service en dienstverlening in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen voor een grote groep gebruikers. Dit wordt vaak vastgesteld door het Serviceplein (gemeente Utrecht). Op basis daarvan bepaalt de Incident manager of het een prio 1 melding is.

Wanneer een incident langer dan 4 uur open staat en na 4 uur nog geen vooruitzicht is op herstel dan wordt het **een calamiteit**. Het doel van Calamiteiten management is om de normale servicewerking zo snel mogelijk te herstellen en de negatieve impact op de bedrijfsvoering te minimaliseren, zodat het overeengekomen kwaliteitsniveau van de service wordt gehandhaafd.

2.4 Problem Management

Problem Management zorgt voor continue verbetering van de IT infrastructuur en initieert regelmatig wijzigingsverzoeken met als doel problemen structureel op te lossen en daarmee incidenten te voorkomen. Een problem kan op basis van onderstaande punten worden aangemaakt:

- Herhaling van incidenten die structureel in de dienstverlening naar voren komen
- Ernstige incidenten met grote impact op de business van de klant (Prio 1), waarbij een geaccepteerde workaround beschikbaar is voor gemeente Utrecht.
- In het geval een achterliggende oplosgroep niet tot een definitieve oplossing kan komen, wordt voor de tijdelijke oplossing of work-around een Problem gedefinieerd.

Na een System Down incident wordt altijd een Root Cause Analyse gestart om herhaling te voorkomen. Een Problem is opgelost zodra de dienstverlening weer hersteld is en het incident zich niet meer voordoet.

Afspraken en uitgangspunten Problem Management

- Zowel gemeente Utrecht als <BEDRIJFSNAAM> kunnen Problems signaleren en registreren SMT;
- Gerelateerde Incidenten en changes worden aan een Problem gekoppeld binnen de service management tool
- <BEDRIJFSNAAM> levert resources ten behoeve van de oplossing van het Problem (analyseren van de root-cause). Zij (de resources) zijn dan lid van het Problemtteam.
- <BEDRIJFSNAAM> zal proactieve analyse uitvoeren op veel voorkomende incidenten om Problems te signaleren. (Zichtbaar rapporteren)
- In het Problem Management Overleg wordt de voortgang van de afhandeling van openstaande Problems bewaakt. In dit overleg wordt de prioriteit van de verschillende problemen en vervolgstappen besproken. In gezamenlijk overleg wordt besloten een Problem te sluiten.

- Indien er geen Work-around voorhanden is, zal een voorstel tot een structurele oplossing worden aangeboden door <BEDRIJFSNAAM>
- Indien de doorgevoerde wijziging het probleem structureel heeft opgelost zal de behandelaar van <BEDRIJFSNAAM> na evaluatie van de oplossing, het Problem gereed melden.
- Indien er WEL Work-around voorhanden is, zal het voorgelegd worden bij het Problemboard. Het Problemboard beslist of de workaround als oplossing ingediend kan worden.
- In de maandelijkse Service Level Rapportage wordt gerapporteerd over openstaande en gesloten problemen over de voorgaande maand.

2.5 Change Management

Change Management zorgt voor het gecontroleerd en gestandaardiseerd doorvoeren van wijzigingen in het beheerdomein. Het proces zorgt ervoor dat er als gevolg van wijzigingen de kans op verstoringen en afwijkingen geminimaliseerd worden.

Standaard wijzigingen

Een standaard wijziging is een voorgedefinieerde, regelmatig voorkomende wijziging met een bekende, gelimiteerde impact, risico en doorlooptijd, die routinematig uitgevoerd kan worden. Hieronder vallen ook fixes en patches en updates.

Standaard changes zijn opgenomen in de DAP, bijlage 3, en kunnen worden uitgevoerd op initiatief van de gemeente Utrecht of <BEDRIJFSNAAM>. Maandelijks wordt middels de SLR rapportage teruggekoppeld welke wijzigingen zijn doorgevoerd.

Toevoegen of verwijderen standaard wijzigingen

Gedurende de contractperiode kan het voorkomen dat vastgestelde standaard wijzigingen niet of nauwelijks uitgevoerd worden of dat er nieuwe standaard wijzigingen moeten worden vastgesteld. In het operationeel overleg kan zowel gemeente Utrecht als <BEDRIJFSNAAM> aangeven welke wijzigingen toegevoegd of verwijderd kunnen worden. Vervolgens wordt er een verzoek ingediend bij de CAB van gemeente Utrecht. Hier wordt in overleg besloten of een standaard wijziging mag komen te vervallen of dat er een nieuwe wijziging wordt toegevoegd. Na goedkeuring wordt de lijst met standaard wijzigingen in overleg met <BEDRIJFSNAAM> en gemeente Utrecht bijgewerkt en waar nodig een werkbeschrijving gemaakt voor het (automatisch) uitvoeren van de standaardwijziging.

Niet-Standaard wijzigingen

Niet-standaard wijziging zijn alle wijzigingsverzoeken die niet als standaard wijziging zijn gedefinieerd.

Afhankelijk van Afspraak>>De niet-standaard werkzaamheden worden door de Product Owner (PO) in sprints aangeboden aan het team. Hierin stelt de PO de prioriteit vast. In het sprint-overleg wordt overeenkomen welke werkzaamheden het team in die sprint of toekomstige sprints zal uitvoeren. Wanneer de PO'er de werkzaamheden via devops toewijst aan een database beheerder dan kan er gestart worden met het voorbereiden van een niet-standaard wijziging. Vaak is hier een afhankelijkheid met andere teams (zoals infrastructuur en applicatiebeheer). Daarom is het noodzakelijk dat afgesproken tijdslijnen gerealiseerd worden. Wanneer de afspraken niet nagekomen kunnen worden dan wordt dit direct gecommuniceerd en wordt gezamenlijk bepaald hoe te handelen.

Voordat een niet-standaard wijziging wordt uitgevoerd dient er als eerste een impactanalyse van de wijziging(en) te worden gemaakt. Een impactanalyse is een analyse om de consequenties te bepalen van een verandering vanuit diverse invalshoeken.

De analyse geeft in elk geval antwoorden op de vragen:

- Wie Regelt de aanvraag voor de wijziging? (aanvrager)
- Wat is de Reden voor de aanvraag? (doel)

- Wat is de Return die is vereist? (wat levert het op en wanneer);
- Wat zijn de Risico's van de wijziging (inclusief informatiebeveiliging of privacy)?
- Wie is Responsible (verantwoordelijk) voor het bouwen, testen en implementatie?
- Wat is de Relatie met andere wijzigingen?

De impactanalyse maakt onderdeel uit van de wijziging. Initieel zal de impactanalyse niet meer dan (TERMIJN AFGESPROKEN IN DE SLA) in beslag nemen. Indien wordt verwacht dat het langer dan (TERMIJN AFGESPROKEN IN DE SLA) duurt zal <BEDRIJFSNAAM> eerst toestemming vragen aan de Product Owner van gemeente Utrecht. Alleen na toestemming zal de impactanalyse dan uitgevoerd worden.

Op basis van de impactanalyse kan de wenselijkheid en haalbaarheid worden ingeschat en kan de gemeente Utrecht besluiten om de verandering door te voeren of niet. Tijdens het impactoverleg van gemeente Utrecht worden alle niet-standaard wijzigingen besproken die impact hebben op de dienstverlening. In dit overleg zitten diverse stakeholders. <BEDRIJFSNAAM> zal, indien van toepassing, hier ook aan deelnemen. Doel van dit overleg is het inschatten van de impact van wijzigingen in de productieomgeving en in overleg te bepalen hoe deze gecontroleerd doorgevoerd kunnen worden.

Procedure voor spoed wijziging

Een spoed wijziging wijkt af van een niet-standaard wijziging vanwege de geboden snelheid waarmee deze uitgevoerd moet worden, bijvoorbeeld vanwege een direct risico wat moet worden gemitigeerd of vanwege de ongewenste impact op de gebruikersorganisatie van het niet beschikbaar hebben van de applicatie. Spoed wijzigingen worden wel volgens het niet-standaard wijziging proces afgehandeld om zo een hoog niveau van autorisatie en controle te behouden, maar het proces zal losser zijn dan die voor een normale wijziging. Bij hoge uitzondering kan de Change manager toestemming geven om de change uit te voeren en later de administratieve afhandeling en toetsen te doen (het kan voorkomen dat een change teruggedraaid moet worden).

In bijlage 1 autorisatiematrix is opgenomen welke medewerkers van gemeente Utrecht een spoed wijziging kunnen aanvragen en autoriseren. De processtappen zijn als volgt:

AFHANKELIJK VAN AFSPRAAK>>

Aanvrager spoedchange <BEDRIJFSNAAM> of Gemeente Utrecht

1. Gemeente Utrecht dient verzoek in tot spoed wijziging in via de Serviceplein gemeente Utrecht
2. Aanvrager binnen gemeente Utrecht meldt de spoedwijziging telefonisch bij Changemanagement
3. De spoed wijziging wordt gealloceerd aan <BEDRIJFSNAAM>
4. <BEDRIJFSNAAM> neemt telefonisch contact op met de aanvrager om gezamenlijk de impact analyse uit te voeren en uitvoering af te stemmen;
5. Changemanagement Gemeente Utrecht autoriseert <BEDRIJFSNAAM> voor het uitvoeren van de spoed wijziging;
6. De engineer implementeert de spoedwijziging.
7. Evaluatie

Het aantal spoedwijzigingen moet tot een minimum worden beperkt, waarbij elke noodsituatie na implementatie opnieuw geëvalueerd wordt in o.a. het operationeel overleg. Om vast te stellen of het in werkelijkheid een noodsituatie betreft, en zo niet, hoe kan worden voorkomen dat dergelijke wijzigingen in de toekomst wederom als spoedwijzigingen worden verwerkt.

Afspraken en uitgangspunten Changemanagement Proces

- Alle wijzigingen in de IT infrastructuur en diensten (functioneel) lopen via het Change Management proces van gemeente Utrecht.
- **AFHANKELIJK VAN AFSpraak>>** De Product Owner zal in het sprint- overleg de voorbereidingen voor een niet-standaard change goedkeuren. Wanneer de Product Owner de werkzaamheden via devops toewijst aan de **<BEDRIJFSNAAM>** van dan zullen de voorbereidingen voor een niet-standaard wijzigingen gestart worden.
- Spoed wijzigingen zullen in overleg ingepland en uitgevoerd te worden.
- Alle niet-standaard wijzigingen die hoge impact en of risico hebben op de dienstverlening van gemeente Utrecht worden besproken in het CAB overleg.
- Wanneer een wijziging impact heeft op de dienstverlening **<DIENST>** van gemeente Utrecht dan neemt **<BEDRIJFSNAAM>** deel aan het impactoverleg van gemeente Utrecht. Het Impactoverleg van gemeente Utrecht vindt elke dinsdag plaats van 15:00 tot 16:00.
- Qualogy zal optioneel (elke donderdag van 11:00 tot 11:30) deelnemen aan het CAB overleg van gemeente Utrecht.
- Het CAB overleg heeft de functie om een niet-standaard wijziging goed te keuren of af te keuren met onderbouwing. **<BEDRIJFSNAAM>** zal, indien gewenst, de gevraagde informatie aan te leveren en zich conformeren aan het CAB proces.
- Werkzaamheden van **<BEDRIJFSNAAM>** die in weekenden en/of buiten kantoor tijden uitgevoerd worden moeten afgestemd zijn met Change Management van gemeente Utrecht. Deze wijzigingen worden door Change Management op de changekalender geplaatst.

2.6 Configuration Management

De functie van Configuratie Management is het bijhouden van een actuele administratie en documentatie betreffende het in beheer zijnde configuration items. Lijst met beheerde objecten zijn te vinden in bijlage 3. **<BEDRIJFSNAAM>** is verantwoordelijk voor de CI's die binnen de scope van de dienstverlening vallen zoals is beschreven in de SLA. Periodiek zal **<BEDRIJFSNAAM>** een controle uitvoeren op de CMDB. Uitgangspunt hierbij is dat de CMDB van juiste informatie is voorzien en up-to-date is op basis van het datamodel binnen gemeente Utrecht.

Afspraken en uitgangspunten Configuration Management

- **<BEDRIJFSNAAM>** is primair verantwoordelijk voor het bijhouden van CI's binnen de CMDB van gemeente Utrecht.
- Er wordt afgesproken welke velden en relaties er bijgehouden moeten worden per CI in de Service Management Tool van gemeente Utrecht.
- **<BEDRIJFSNAAM>** voert in opdracht van de gemeente Utrecht projecten uit, conform afgegeven vooronderzoek of RFC.
- Wanneer er een incident, problem of change geregistreerd wordt binnen SMT van gemeente Utrecht moet er altijd een CI koppeling plaatsvinden.
- Met XXXX is afgesproken welke velden er bijgehouden moeten worden per CI in de Service Management Tool van XXX. Een gedetailleerde uitwerking van de Datamodel CMDB en vereiste velden per CI zijn te vinden in bijlage XX
- Periodiek (1x per kwartaal) zal XX een controle uitvoeren op de CMDB. Uitgangspunt hierbij is dat de CMDB van juiste informatie is voorzien en up-to-date is op basis van het afgesproken datamodel. Bij afwijkingen zal XX de CMDB bijwerken. Configuration Manager van gemeente Utrecht ontvangt een verslag van de audit resultaten.

Licentiemanagement

Gemeente Utrecht is verantwoordelijk voor het compliant zijn van de licenties. Gemeente Utrecht behoudt het eigendom van **<XXX>** licenties. **<BEDRIJFSNAAM>** voert controles uit op de (licentie-) compliancy en signaleert

wanneer incompliance dreigt. **<BEDRIJFSNAAM>** Informeert gemeente Utrecht hierover door middel van een kwartaal rapportage (conform SLA) en levert hiermee een essentiële bijdrage aan tijdig verlengen van licenties.

2.7 Release & Deployment Management

In Release & Deployment management proces wordt er **tweewekelijks** bekeken wat de actuele releases zijn voor de componenten in de Infrastructuur. Op deze manier bewaken we dat de infrastructuur veilig en up to date blijft.

Het release beleid heeft als doel het creëren van een stabiele ICT omgeving, met zo min mogelijk verstoringen die het gevolg zijn van de geïmplementeerde soft- of hardware versie van de netwerk componenten.

Afspraken en uitgangspunten Release & Deployment Management:

- Gebruik van software versies die zich in de praktijk als stabiel hebben bewezen.
- De gehele infrastructuur wordt in samenspraak tussen gemeente Utrecht en XXX bewaakt.
- Verschillende gebruikte software versies minimaliseren om de voorspelbaarheid, beschikbaarheid en betrouwbaarheid te verhogen.
- Daadwerkelijke implementatie van nieuwe releases verloopt via het Change Management proces
- Security & Vulnerability Updates: In geval van urgente (security) updates wordt XX actief geïnformeerd door XXX. Als blijkt dat er een potentieel risico is voor XXX dan zal er (waar nodig) in overleg met gemeente Utrecht akkoord worden gegeven om deze update door te voeren. De update wordt dan uitgevoerd via het changeproces conform SLA afspraken.
- Bugfixes: Maandelijks vindt er een controle plaats of er bug fixes beschikbaar zijn voor XXX. Als blijkt dat er één of meerdere bug fixes beschikbaar zijn, dan wordt hier een advies over gegeven in het releasemanagement overleg. Vanuit hier kan er besloten worden om het changeproces op te starten en de update door te voeren conform SLA afspraken.

2.8 Event Management

Event Management is het proces dat zich bezighoudt met het monitoren van de infrastructuur en het signaleren van afwijkingen op de standaard vastgestelde waarden. Dit leidt ertoe dat afwijkingen (events) automatisch worden doorgezet naar de Service Management Tool van XXX. Op basis van de inhoud van de geconstateerde afwijking wordt er een andere proces gestart om de afwijking te verhelpen. Dit kan het Incident Management, Request Fulfilment of Change Management proces zijn.

Afspraken en uitgangspunten Event Management:

- Events worden vanuit monitoring systemen gemeld en bewaakt door Axians
- Indien een Event impact heeft op de dienstverlening, dan kan de Prio 1 incident procedure gestart worden.
- Axians is verantwoordelijk voor het analyseren en monitoren van events.
- Axians bepaalt vanuit de dienst de thresholds en parameters en zorgt ervoor dat gemeente Utrecht hiervan op de hoogte is.

2.9 Service Level Management

Service Level Management draagt zorg voor het continu onderhouden van de relatie en het bewaken en rapporteren over de afgenomen dienstverlening. <BEDRIJFSNAAM> heeft een eenduidig en persoonlijk aanspreekpunt een servicemanager voor de gemeente Utrecht. Dit gebeurt door gebruik te maken van de processen die in dit DAP zijn beschreven en deze samen te laten komen in overleggen en rapportages, zodat er een compleet beeld kan worden gegeven van de dienstverlening en hoe de dienst wordt ervaren door gemeente Utrecht.

Afspraken en uitgangspunten Service Level Management:

- Op basis van bevindingen en aanpassingen in werkwijze kan het DAP in overleg aangepast worden.
- <BEDRIJFSNAAM> is verantwoordelijk voor het bijhouden van de wijzigingen in de SLA en DAP;
- <BEDRIJFSNAAM> levert maandelijks de SLR over de geleverde diensten aan gemeente Utrecht; Conform SLA afspraken. Zie hoofdstuk 6 rapportage.
- <BEDRIJFSNAAM> is verantwoordelijk voor verbeteren van dienstverlening wanneer er sprake is van ontevredenheid.

2.10 Security Management

Security Management binnen gemeente Utrecht zal conform SLA geïnformeerd worden wanneer er een security incident of datalek geconstateerd wordt. <BEDRIJFSNAAM> verzekert dat het adequaat omgaat met deze belangrijke onderwerpen. Hiertoe heeft <BEDRIJFSNAAM> een informatiebeveiliging managementsysteem ingericht.

Afspraken en uitgangspunten Security Management

- Security incidenten en datalekken worden door <BEDRIJFSNAAM> per direct telefonisch gemeld bij de Serviceplein van gemeente Utrecht.
- Kritische security kwetsbaarheden worden als een Prio 1 incident gelogd en opgepakt.
- Indien de gemeente Utrecht gebruik maakt van right to audit wordt dit afgestemd met de servicemanager van <BEDRIJFSNAAM> (Product Owner/ Supply Manager)
- High critical updates dienen 5 dagen na verschijnen doorgevoerd te zijn conform security richtlijnen van gemeente Utrecht.
- Toegangsbeleid van gemeente Utrecht is leidend.
- De procedures van gemeente Utrecht voor gegevensbescherming incidenten dienen opgevolgd te worden:
 - (deel) Procedure gegevensbeschermingsincidenten DomstadIT: DomstadIT specifieke beschrijving van de procedure voor het registreren en behandelen van gegevensbeschermingsincidenten. Dit is een afgeleide van Procedure gegevensbeschermingsincidenten en beschrijft hoe DomstadIT als leverancier omgaat met security incidenten.
 - Procedure gegevensbeschermingsincidenten voor gemeente Utrecht
Beschrijving van de procedure voor het registreren en behandelen van gegevensbeschermingsincidenten
- Al het vastgestelde gegevensbeschermingsbeleid is gepubliceerd op openbare site [IPM Kaders en Beleid](#)

2.11 Financial management proces

In deze paragraaf zijn ander andere de afspraken en uitgangspunt voor financial management proces te vinden.

DIT IS ENKEL EEN VOORBEELD EN AFHANKELIJK VAN DE AFSPRAAK

Type facturatie	Afspraken en uitgangspunten
Beheeruren	- Jaarlijks wordt afgesproken hoeveel beheer uren naar verwachting nodig zijn voor het komende jaar (incl. de toeslag voor de werkzaamheden buiten kantooruren). Op basis hiervan wordt een jaarorder (PO) aangemaakt. - <BEDRIJFSNAAM> factureert maandelijks 1/12^{de} van dit bedrag - Uurtarief wordt jaarlijks vastgesteld op basis van inschrijfprijs + indexatie. - Als de beheeruren te laag zijn ingeschat dan wordt de jaarorder verhoogd en gefactureerd. - Als de beheeruren te hoog zijn ingeschat dan wordt het aantal uren in mindering gebracht op de project en niet-standaard wijziging facturen.
Project en niet standaardwerkzaamheden	- Er wordt een inschatting gemaakt van het aantal uren voor het komende jaar. Deze kosten worden op basis van daadwerkelijk bestede uren achteraf gefactureerd.
Opslagpercentages*	De gemeente hanteert de volgende opslagpercentages buiten de reguliere service tijden: - 50% van het uurloon over de gewerkte uren maandag tot en met vrijdag vóór 07:00 en na 21:00. - 75% van het uurloon over de uren gewerkt op zaterdag; - 100% van het uurloon over de uren gewerkt op zondag en op wettelijk erkende feestdagen

* Planbare standaard beheerwerkzaamheden vallen hier niet onder en worden zonder opslag verrekend.

Proces facturatie niet- standaard beheer

1. Opdracht voor een niet- standaard beheer activiteit wordt vertrekt via de Product Owner in devops.
2. De facturatie sheet van **<BEDRIJFSNAAM>** dient de volgende gegevens te bevatten:
 - Backlogitem
 - Omschrijving Backlogitem
 - Bestede uren
3. Product Owner controleert de factuur en geeft digitaal akkoord. Indien factuur niet akkoord is wordt dit besproken met de Supplymanager.
4. Getekende factuur wordt gestuurd naar factuur@utrecht.nl

Financiële rapportage:

Tijdens het periodieke Tactisch leveranciersmanagementoverleg wordt een financiële rapportage doorgenomen. Het financiële rapportage bevat de volgende informatie:

- Een overzicht van de benutte inspanning voor monitoring en reguliere beheertaken;
 - o Hieruit moet blijken of de gereserveerde capaciteit voldoende is geweest;
 - o Indien de gereserveerde capaciteit onvoldoende was en extra werkzaamheden zijn uitgevoerd en Inschrijver hiervoor een factuur wenst te sturen aan de gemeente levert Inschrijver hierbij een onderbouwing;
- Eventueel geleverde additionele uren voor projecten (binnen en buiten kantooortijd);
- Eventueel geleverde uren bij stand-by afroep.

Factuur

Facturen worden digitaal verstuurd, in pdf-vorm, gestuurd naar **factuur@utrecht.nl**.

Facturen bevatten minimaal de volgende zaken:

- Factuurnummer, dit moet een uniek nummer zijn;
- Factuurdatum;

- Naamstelling, adresgegevens en bankrekeningnummer Opdrachtnemer;
- Naamstelling en adresgegevens (onderdeel) gemeente Utrecht;
- Bestelkenmerk of kenmerk van de Nadere Overeenkomst van gemeente Utrecht;
- Datum van de levering of uitvoering;
- Omschrijving van de geleverde dienst
- De juiste prijs (excl. btw);
- Het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW
- Het toegepaste BTW tarief.
- Facturen kunnen op basis van E-facturatie aangeleverd worden bij de gemeente Utrecht

Betaling

Gemeente Utrecht en **<BEDRIJFSNAAM>** zijn een betalingstermijn van 30 dagen overeengekomen.

Betalingen geschieden, binnen de hierboven genoemde betalingstermijn, onder vermelding van factuurnummer.

3. Rapportages

Hieronder is een overzicht te vinden van alle rapportages die in de SLA zijn overeengekomen.

De (maand)rapportage dient verstuurd te worden naar de Product Owner, Service Level Manager en Supply manager van gemeente Utrecht.

Proces	Onderwerpen Rapportage	Frequentie
Incident Management	Aantal incidenten* 1. Per prioriteit 2. Openstaand begin periode 3. Aantal gelogde incidenten (incl. datum en tijd registratie/ reactietijd per prioriteit, aanvraagkanaal) 4. Aantal gesloten incidenten(incl. datum en tijd) 5. Openstaande incidenten einde periode 6. Aantal binnen en buiten SLA afgehandeld 7. SLA % en SLA norm % *Elk incident bevat de volgende velden: Ticketnummer(van gemeente Utrecht aanvrager en prioriteit vanuit gemeente Utrecht.	1x per maand (5 ^e werkdag van de maand) (Met een trendanalyse van 13 maanden)
Security Management	1. Melden verdachte bevindingen: direct melden van security incidenten en datalekken. 100% binnen 1 uur. 2. Beveiligingsvoorstellen	1x per maand (5 ^e werkdag van de maand) (Met een trendanalyse van 13 maanden) 1x per kwartaal
Problem Management	Aantal problems 1. Openstaand, aangemeld (gelogd) 2. Met work-around en zonder work-around 3. Overzicht problems afgelopen periode (detail) status en voortgang	1x per maand (idem) (Met een trendanalyse van 13 maanden)
Change Management	Aantal standaard en niet-standaard wijzigingen: 1. Openstaand standaard wijzigingen begin en einde periode 2. Aantal gelogde, en gesloten standaard wijzigingen incl. afgesproken norm SLA 3. Aantal gelogde, gesloten, niet-standaard wijzigingen 4. Openstaande niet-standaard wijzigingen einde periode 5. Aantal wijzigingen binnen SLA afgehandeld (reactietijd, doorlooptijd, tijdigheid en betrouwbaarheid) 6. Aantal wijzigingen buiten SLA afgehandeld 7. SLA % en SLA norm % 8. De trend van standaard en niet-standaard wijzigingen over een jaar gemeten. 9. Analyse van standaard wijzigingen die buiten SLA zijn gevallen. 10. Overzicht standaard en niet-standaard wijzigingen spoed wijzigingen afgelopen periode (detail)	1x per maand (idem) (Met een trendanalyse van 13 maanden)

Beschikbaarheid en Capaciteit rapportage	1. Beschikbaarheid 99,8 % (productie) 97% niet- productie 2. Capacity management: incidenten veroorzaakt door capaciteits tekort	1x per maand (idem) (Met een trendanalyse van 13 maanden)
Continuïteitsbeheer	- Periodiek uitvoeren van restore test, met specifieke point in time (waar mogelijk) Per type database	1x per kwartaal
Licentiemanagement	- Rapportage van onderzoek naar licentie compliancy	1x per kwartaal
Perfectief onderhoud	- Uitvoeren trendanalyse en doen van een verbetervoorstel	1x per kwartaal

4. Overlegvormen & Procedures

Overlegstructuren

Naast de reguliere contacten tussen beheerders van beide partijen gelden de volgende periodieke contactmomenten:

Naam overleg	Onderwerp	Frequentie	Aanwezig
Operationeel overleg	Bespreken SLA rapportage afgelopen periode, voortgang release management, behaalde KPI's en voortgang van afspraken die gemaakt zijn in voorgaande operationele overleggen. <BEDRIJFSNAAM> rapporteert in het operationeel overleg de stand van zaken met betrekking tot release Management.	1x per maand	GEMEENTE UTRECHT - PO en Operationeel contactpersoon gemeente Utrecht - Service Level Manager OPDRACHTGEVER
Tactisch overleg (Gecombineerd met het operationeel overleg van die maand)	Terugblik op het afgelopen kwartaal en bespreken eventuele escalaties. Opbouwen van een gezamenlijk beeld van de verwachte dienstverlening voor het komende kwartaal, inclusief het bespreken van wijzigingen aan het portfolio en de verwachte hoeveelheid werk.	1x per kwartaal	<NADER TE BEPALEN>
Strategisch overleg	Afstemming over geleverde dienstverlening en besluiten over voorgenomen voortzetting met eventuele aanpassingen hiervan. (iig SLA & DAP)	1x per jaar	<NADER TE BEPALEN>

Het initiatief, de organisatie en de verslaglegging van deze overleggen ligt bij <BEDRIJFSNAAM>.

Escalatiepad en procedure

Een escalatie heeft tot doel het verhogen van de aandacht voor het (versneld) oplossen van een verstoring of het versneld afhandelen van een klacht.

In de volgende gevallen vindt er een escalatie plaats:

- Escalatieprocedure wordt opgestart bij algemene klachten over de geleverde diensten, wanneer het niveau van de dienstverlening structureel als lager wordt ervaren dan overeengekomen, worden door gemeente Utrecht gemeld aan de <FUNCTIE EN BEDRIJFSNAAM>.
- Prio 1 niet binnen SLA afspraak wordt opgelost en afgehandeld.
- Voor het geval hiermee de klacht niet kan worden opgelost, bestaat er de mogelijkheid te escaleren naar de Contract manager of de Contract eigenaar. Escalatie houdt in dat de servicemanagers een hoger niveau van gemeente Utrecht en Qualogy inschakelen om de klacht op te lossen. Zie hieronder escalatie piramide:

Gemeente Utrecht		<NADER TE BEPALEN>
Strategisch contactpersoon Supply Manager (Contracteigenaar)	<i>Strategisch</i>	
Tactisch contactpersoon Product Owner/ Service Level Management	<i>Tactisch</i>	
Operationeel contactpersoon Incident/ calamiteit manager	<i>Operationeel</i>	

Het escalatiepad loopt van operationeel naar tactisch naar strategisch zoals hierboven beschreven.

Buiten kantoortijden:

Wanneer er een Prio 1 incident buiten kantoortijd plaatsvindt wordt er contact opgenomen met de wachtdienst van gemeente Utrecht. De BU- manager van Qualogy (Michel Schildmeijer, te bereiken via 06-55548891) wordt gecontacteerd vanuit de wachtdienst. Als de BU- Manager niet bereikbaar is wordt er contact opgenomen met de helpdesk van Qualogy. In de SLA is overeengekomen dat de afhandeling van Prio 1 incidenten buiten kantoortijd op basis van best effort opgelost worden. Dit betekent dat Qualogy niet verplicht is op hier opvolging aan te geven. Qualogy zal intern het verzoek bespreken en op basis van beschikbaarheid en resources besluiten om hier opvolging aan te geven. Indien er iemand beschikbaar is zal hij/ zij de ticket in behandeling nemen en de volgende stappen uitvoeren.

- Incident analyseren en in behandeling nemen;
- Contact opnemen met de Service Delivery Manager SDM van Qualogy
- Incident afhandelen
- Incident afsluiten na acceptatie oplossing

Gedurende P1 onderhoudt SDM het contact met gemeente Utrecht. In onderling overleg wordt besloten met welke frequentie afstemming plaatsvindt en op welke wijze.

Wanneer Qualogy de benodigde resources niet kan leveren dan wordt dit in de servicewindow opgepakt. Behalve dat de dienstdoende wacht gebeld kan worden kan hij/zij ook geactiveerd worden d.m.v. actieve monitoring vanuit Qualogy. In dat geval zal de procedure hetzelfde zijn, met het verschil dat de SDM zelf contact opneemt met gemeente Utrecht indien nodig/gewenst.

Bijlage 1: Contactgegevens en informatie

In dit hoofdstuk zijn de contactgegevens van de gemeente Utrecht en Qualogy te vinden.

Contactgegevens gemeente Utrecht

Onderwerp	Waarde
Bezoekadres	Stadsplateau 1, 3521 AZ Utrecht
Postadres	Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Factuuradres	Postbus 1600, 3500 CE Utrecht Versturen per mail: factuur@utrecht.nl
Telefoonnummer Serviceplein	030 - 28 68894
Email Serviceplein	serviceplein@utrecht.nl
Operationeel contact(en)	
Tactisch contact(en)	
Strategisch contact(en)	

Procesverantwoordelijke binnen gemeente Utrecht

Proces	Procesmanager	Contactgegevens
Incident Management		Tel: 030-2868176 Email: DIT.Service.Management@Utrecht.nl
Problem Management		Tel: 030-2865699 Email: DIT.Service.Management@Utrecht.nl
Service Request Management	Kevin Roodbol	
Capacity Management	Matthijs Hagenaars	Tel: 030-2865631 Email: DIT.Service.Management@Utrecht.nl
Change & Release Management	Richard van Rooijen	Tel: 030-2868821 Email: DIT.Service.Management@Utrecht.nl
Service Asset & Configuration Management	Raymond Eilert	Tel: 030-2868860 Email: DIT.Service.Management@Utrecht.nl
Service Level Management		
Calamiteiten Management	Roulerende Procesmanager	Tel: 030-2868844 Email: DIT.Service.Management@Utrecht.nl

Indien de bovenstaande nummers niet bereikbaar zijn kan er altijd contact op worden genomen met Service Management via:

Mail: DIT.Service.Management@Utrecht.nl
Tel: 030-2868860

Autorisatiematrix

Actie	Geautoriseerde (Alfabetisch op achternaam)
Incidenten melden	Iedereen die toegang heeft tot de gemeente Utrecht Serviceplein
Prioriteit van incident aanpassen	Product Owner, Incident Manager, afdeling Support binnen Gemeente Utrecht.
Standaard changes aanvragen	Iedereen die toegang heeft tot de gemeente Utrecht Serviceplein
Non-standaard changes (RFC) aanvragen	Product Owner geeft hiervoor toestemming
Non-standaard changes (RFC) goedkeuren	Changemanagement (Procesmatig goedkeuren) Product Owner (urenbesteding) Operationeel Contactpersoon (Inhoudelijk vanuit 4 ogen principe)

Actie	Geautoriseerde (Alfabetisch op achternaam)
Spoed wijzigingen aanvragen	Product Owner of vervanger PO
Noodwijzigingen goedkeuren	Changemanagement, wachtdienst technisch specialist

Contactgegevens <BEDRIJFSNAAM>

Onderwerp	Waarde
Bezoekadres	
Postadres	
Helpdesk telefoonnummer	
Standby buiten kantooruren	
Helpdesk email	
Helpdesk webportal	
Lead Engineer(s)	
Service Delivery Manager	
BU – Manager	
Security & Privacy Officer	

Contactinformatie leveranciers & derde partijen

Gemeente Utrecht maakt naast <BEDRIJFSNAAM> gebruik van andere leveranciers die ook een relatie hebben tot de omgevingen die in beheer zijn door <BEDRIJFSNAAM>.

Partij	Verantwoordelijk voor	Info & Contactgegevens

Bijlage 2: Lijst Standaard wijzigingen

De volgende standaard changes zijn afgesproken binnen het contract.

#	Omschrijving	Frequentie	Doorlooptijd
1			
2			
3			

NB Frequenties zijn voorstellen; daadwerkelijke frequenties in afstemming met gemeente Utrecht.

Bijlage 3: CMDB overzicht

Onderstaand het overzicht van de objecten per omschrijving en het aantal te beheren objecten.

Categorie	Aantal	Peildatum
Totaal		

VOORBEELD