

Bijlage 6A – Kaderdocument Dossier

Afspraken en Procedures

Deze bijlage beschrijft de uitgangspunten voor het opstellen van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Het DAP wordt na gunning, in gezamenlijk overleg tussen KempenKind en de Opdrachtnemer, nader uitgewerkt en vormt na vaststelling een integraal onderdeel van de overeenkomst.

Het doel van het DAP is het vastleggen van de operationele werkafspraken, rollen, verantwoordelijkheden, processen en overlegstructuren die noodzakelijk zijn voor een efficiënte uitvoering van de overeenkomst. De in deze bijlage opgenomen onderwerpen vormen de minimale inhoudelijke kaders voor het opstellen van het definitieve DAP.

1. Algemeen

1.2 Doel van het DAP

Het doel van dit DAP is het vastleggen van de praktische afspraken, procedures, contactlijnen en operationele werkwijzen tussen KempenKind en opdrachtnemer. Het DAP geeft invulling aan de wijze waarop partijen samenwerken binnen de kaders van de raamovereenkomst, het beschrijvend document, het Programma van Eisen en de SLA. Het DAP is bedoeld als werkdocument voor de uitvoering van de dienstverlening en ondersteunt een betrouwbare, navolgbare en efficiënte deviceketen.

1.3 Relatie met SLA en overige contractdocumenten

Dit DAP bevat de praktische en operationele uitwerking daarvan. In dit DAP worden onder meer contactpersonen, meldkanalen, overlegstructuur, processtappen, formats, escalatielijsten, werkinstructies en technische werkafspraken nader uitgewerkt. Het DAP introduceert geen aanvullende contractuele verplichtingen die strijdig zijn met de raamovereenkomst, het beschrijvend document, het Programma van Eisen of de SLA.

1.5 Wijzigingsbeheer DAP

Wijzigingen in dit DAP worden schriftelijk vastgelegd en door beide partijen bevestigd. Wijzigingen die uitsluitend betrekking hebben op operationele werkwijzen, contactpersonen, formats, processtappen of praktische afspraken kunnen in dit DAP worden verwerkt. Wijzigingen die invloed hebben op scope, prijs, commerciële voorwaarden, juridische verplichtingen of contractuele servicelevels worden uitsluitend doorgevoerd na schriftelijke instemming van daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen en worden, indien nodig, verwerkt in de raamovereenkomst of SLA.

2. Rolverdeling en uitgangspunten samenwerking

2.1 Regiemodel KempenKind

De opdrachtnemer voert de dienstverlening uit binnen het regiemodel van KempenKind. KempenKind behoudt regie op prioritering, besluitvorming, ticketregistratie, lifecyclebesluiten en CMDB-registratie. De opdrachtnemer treedt uitvoerend, coördinerend en adviserend op binnen de afgesproken scope en stemt zijn werkzaamheden af op de bestaande IT-inrichting en bestaande ICT-partners van KempenKind.

2.2 Rollen KempenKind

KempenKind is verantwoordelijk voor de interne besluitvorming, prioritering, ticketregistratie, lifecyclebesluiten, begrotingsafspraken, autorisaties voor bestellingen en de registratie van assets in de eigen CMDB. KempenKind bepaalt welke ICT-devices binnen het kernassortiment worden

ingezet, welke profielen of organisatie-eenheden van toepassing zijn en welke medewerkers bevoegd zijn om bestellingen of wijzigingen te autoriseren.

2.3 Rollen opdrachtnemer

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de dienstverlening binnen de overeengekomen scope. Hieronder vallen in ieder geval advisering, het beschikbaar stellen en actueel houden van een productcatalogus of bestelportaal, orderverwerking, levering, logistieke afhandeling, gebruiksklaar opleveren, assetinformatie, labeling, ondersteuning bij enrollment en pre-provisioning, service, garantieafhandeling, reparatiecoördinatie, rapportage, signalering van risico's en ondersteuning bij lifecycle en afvoer indien KempenKind de opdrachtnemer daarvoor inzet.

2.4 Rollen bestaande ICT-partners

Functioneel en technisch beheer van de Microsoft 365-omgeving, Google Admin Console, Apple School Manager, Jamf en andere beheerplatformen valt buiten de scope van deze opdracht, tenzij partijen hierover uitdrukkelijk andere afspraken vastleggen. De opdrachtnemer stemt werkzaamheden die raken aan deze beheeromgevingen af met KempenKind en, waar van toepassing, met de bestaande ICT-partner(s), zonder het operationeel platformbeheer over te nemen.

2.5 Communicatie en bereikbaarheid

Alle communicatie tussen KempenKind en opdrachtnemer over de uitvoering van de overeenkomst vindt plaats in de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk, tenzij partijen hierover uitdrukkelijk andere afspraken maken. De opdrachtnemer wijst één operationeel aanspreekpunt aan dat op de hoogte is van de actuele afspraken, lopende werkzaamheden, openstaande meldingen en relevante bijzonderheden in de dienstverlening aan KempenKind. De opdrachtnemer is tijdens kantooruren bereikbaar voor operationele vragen, serviceverzoeken, storingen en escalaties.

2.6 Leidende systemen

Zendesk is leidend voor ticketregistratie, communicatie over meldingen en opvolging. De CMDB van KempenKind, waaronder Snipe-IT of een opvolgend systeem, is leidend voor assetregistratie, lifecyclegegevens en relevante device-informatie. De opdrachtnemer richt zijn dienstverlening zodanig in dat informatie volledig, tijdig en navolgbaar beschikbaar is voor verwerking in deze systemen.

3. Bestelproces en productcatalogus

3.1 Productcatalogus en bestelportaal

De opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst een actuele, voor KempenKind ingerichte productcatalogus, bestellijst of bestelportaal beschikbaar. Deze bevat ten minste merk en type, artikelnummer, doelgroep of toepassingsdoel, overeengekomen prijs, verwachte levertijd en garantietermijn. De productcatalogus sluit aan op het overeengekomen kernassortiment en op de binnen KempenKind geldende uitgangspunten in het beschrijvend document, inclusief bijlagen.

3.2 Autorisaties en bestelrechten

Het bestelproces ondersteunt onderscheid in autorisaties en rechten. ICT-devices worden uitsluitend besteld door daartoe bevoegde medewerkers van KempenKind. Accessoires kunnen, indien overeengekomen, door schoollocaties worden besteld binnen de daarvoor vastgestelde productgroepen en autorisaties. De autorisatiestructuur wordt na gunning nader ingericht en vastgelegd conform hoofdstuk 12 van dit DAP.

3.3 Orderverwerking

De opdrachtnemer bevestigt ontvangen bestellingen binnen één werkdag, tenzij partijen schriftelijk een afwijkende termijn overeenkomen. De orderbevestiging bevat minimaal de bestelde artikelen, aantallen, afleverlocatie, referentie of ordernummer, verwachte leverdatum, eventuele bijzonderheden en de contactpersoon voor opvolging. Wijzigingen of annuleringen van bestellingen worden schriftelijk bevestigd.

3.4 Niet-leverbaarheid en alternatieven

Indien sprake is van niet-leverbaarheid, gewijzigde levertijd, end-of-life, end-of-sale of een ander leverrisico, informeert de opdrachtnemer KempenKind zo spoedig mogelijk. De opdrachtnemer stelt een passend alternatief voor en onderbouwt dit op beheerbaarheid, prijs, beschikbaarheid, garantie, lifecycle en aansluiting op de bestaande IT-inrichting. Een alternatief wordt pas geleverd na akkoord van KempenKind.

3.5 Spoed- en afwijkende bestellingen

Op verzoek van KempenKind kan de opdrachtnemer afwijkende of spoedbestellingen uitvoeren. Voor dergelijke bestellingen worden vooraf afspraken gemaakt over planning, uitvoering, eventuele afhankelijkheden en eventuele aanvullende kosten. Afwijkende of spoedbestellingen mogen niet leiden tot onduidelijkheid over verantwoordelijkheden, registratie, labeling of verwerking in de CMDB.

4. Levering en logistiek

4.1 Leverplanning

De opdrachtnemer levert ICT-devices gebruiksklaar op de overeengekomen locatie binnen de in de SLA vastgelegde termijnen. Standaardbestellingen worden binnen maximaal tien werkdagen na schriftelijke bestelling gebruiksklaar geleverd. Voor bulkbestellingen vanaf vijftig ICT-devices geldt een maximale doorlooptijd van twintig werkdagen, tenzij KempenKind en opdrachtnemer vooraf schriftelijk een afwijkende planning overeenkomen.

4.2 Afleverlocaties en contactpersonen

Leveringen vinden plaats op de door KempenKind opgegeven locaties. Per levering worden afleverlocatie, contactpersoon, referentie en eventuele afleverinstructies vastgelegd. De opdrachtnemer kondigt leveringen tijdig aan en stemt bij omvangrijke of afwijkende leveringen vooraf af met de aangewezen contactpersoon van KempenKind.

4.3 Leveroverzicht en ontvangstcontrole

Iedere levering gaat vergezeld van een pakbon of digitaal leveroverzicht met voldoende detail om de levering te controleren en administratief te verwerken. Dit overzicht bevat minimaal de afleverlocatie, contactpersoon of referentie, order- of referentienummer, omschrijving van de geleverde producten, aantallen en, indien van toepassing, serienummers, assetnummers of andere relevante identificatiegegevens.

4.4 Afwijkingen bij levering

Indien een levering onvolledig, onjuist, beschadigd of niet gebruiksklaar is, meldt KempenKind dit via Zendesk of via een vooraf afgesproken operationeel kanaal. De opdrachtnemer bevestigt de melding binnen één werkdag en geeft aan welke herstelactie wordt uitgevoerd. Afwijkingen worden zodanig opgevolgd dat verstoring van het onderwijsproces zoveel mogelijk wordt beperkt.

4.5 Verpakkingsmateriaal

De opdrachtnemer richt de logistieke afhandeling zodanig in dat scholen, leerkrachten, ICT-coördinatoren en conciërges zo min mogelijk belast worden met verwerking of verplaatsing van

verpakkingsmateriaal. Indien afgesproken voert de opdrachtnemer verpakkingsmateriaal af of minimaliseert hij de hoeveelheid verpakkingsmateriaal bij levering.

5. Gebruiksklaar opleveren

5.1 Definitie gebruiksklaar

Een ICT-device geldt als gebruiksklaar opgeleverd wanneer het is geleverd op de overeengekomen locatie, correct is geregistreerd of voorbereid ten behoeve van registratie in de CMDB, is voorzien van de vereiste assetinformatie en assetlabeling, correct is voorbereid of geregistreerd in de toepasselijke beheeromgeving en zonder aanvullende technische of administratieve handelingen door schoolmedewerkers of ICT-coördinatoren kan worden ingezet.

5.2 Windows ICT-devices

Windows ICT-devices worden bloatwarevrij geleverd, voorzien van de afgesproken assetinformatie en voorbereid voor registratie in Microsoft Autopilot en Microsoft Intune conform de door KempenKind aangeleverde uitgangspunten. De opdrachtnemer stemt de praktische inrichting van Autopilot, profielkeuze, pre-provisioning en eventuele teststappen af met KempenKind en, waar van toepassing, de bestaande ICT-partner.

5.3 Chromebooks

Chromebooks worden geleverd met de afgesproken assetinformatie en, indien van toepassing, voorbereid voor enrollment in de Google Admin Console in de juiste organisatie-eenheid. De opdrachtnemer stemt de benodigde gegevens, werkwijze en controlemomenten vooraf af met KempenKind.

5.4 iPads en tablets

iPads en tablets worden geleverd met de afgesproken assetinformatie en, indien van toepassing, voorbereid voor registratie in Apple School Manager en Jamf. Beschermingsaccessoires zoals hoezen, covers of screenprotectors worden geplaatst indien dit onderdeel is van de bestelling of de overeengekomen dienstverlening.

5.5 Beeldschermen en overige ICT-devices

Beeldschermen en overige ICT-devices worden geleverd met de afgesproken identificatiegegevens, serienummers en assetinformatie. Indien labeling onderdeel is van de opdracht, worden deze devices voorzien van de overeengekomen assetlabeling voordat zij worden geleverd of in gebruik worden genomen.

5.6 Controle en foutafhandeling

De opdrachtnemer controleert voorafgaand aan levering of de afgesproken voorbereidende werkzaamheden correct zijn uitgevoerd. Indien tijdens of na levering blijkt dat een device niet correct is voorbereid, geregistreerd, gelabeld of inzetbaar is, meldt KempenKind dit via Zendesk. De opdrachtnemer draagt zorg voor herstel en koppelt de oorzaak, herstelactie en eventuele structurele verbetermaatregelen terug.

6. Assetregistratie, labeling en CMDB

6.1 CMDB als leidend systeem

De CMDB van KempenKind is leidend voor de registratie van ICT-devices, lifecyclegegevens, locaties, serienummers, assetnummers en overige relevante device-informatie. De opdrachtnemer ondersteunt deze registratie door tijdig volledige en correcte assetinformatie aan te leveren in het afgesproken format.

6.2 Assetinformatie

De opdrachtnemer levert per device minimaal de gegevens aan die noodzakelijk zijn voor correcte verwerking in de CMDB. Het gaat daarbij in ieder geval om merk, type, model, artikelnummer, serienummer, assetnummer indien van toepassing, afleverlocatie, order- of referentienummer, leverdatum, garantietermijn, gefactureerd bedrag per stuk en eventuele aanvullende identificatiegegevens die KempensKind nodig heeft voor lifecyclebeheer.

6.3 Assetlabeling

Indien labeling onderdeel is van de opdracht, voorziet de opdrachtnemer ieder geleverd ICT-device vóór levering van de afgesproken KempensKind assettag of andere overeengekomen identificatie. De werkwijze, positionering, labeltype, nummerreeks en eventuele uitzonderingen worden na gunning nader vastgesteld en vastgelegd conform hoofdstuk 12.

6.4 Correcties en mutaties

Foutieve, onvolledige of gewijzigde assetinformatie wordt zo spoedig mogelijk gecorrigeerd. Bij vervanging, reparatie, retour, omruiling of afvoer verstrekt de opdrachtnemer de informatie die nodig is om de CMDB actueel te houden. Mutaties worden gekoppeld aan het relevante ordernummer, ticketnummer of referentienummer.

7. Meldingen, service, garantie en reparatie

7.1 Zendesk als meldkanaal

Meldingen over service, garantie, reparatie, defecten, DOA, foutieve levering of onvolledige oplevering worden geregistreerd via Zendesk, tenzij partijen voor een specifiek proces schriftelijk een andere werkwijze afspreken. Zendesk blijft leidend voor ticketregistratie, voortgangsbewaking, communicatie en afsluiting van meldingen.

7.2 Zijgesprekken en communicatie met derden

De opdrachtnemer werkt samen met Zendesk op een wijze waarbij communicatie met de opdrachtnemer, externe leveranciers, fabrikanten of partners gekoppeld blijft aan het oorspronkelijke ticket. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van zijgesprekken of een functioneel gelijkwaardige oplossing. Reacties van derden worden niet als losstaand of nieuw ticket behandeld wanneer zij betrekking hebben op een bestaande melding.

7.3 DOA-proces

Een device wordt aangemerkt als Dead on Arrival wanneer het bij levering of eerste ingebruikname defect blijkt te zijn of niet functioneert zoals redelijkerwijs verwacht mag worden. De opdrachtnemer bevestigt een DOA-melding binnen één werkdag en zorgt voor kosteloze vervanging, omruiling of een gelijkwaardige oplossing binnen de in de SLA vastgelegde termijn. Indien sprake is van afhankelijkheid van fabrikant of distributeur, informeert de opdrachtnemer KempensKind over de oorzaak, verwachte doorlooptijd en tijdelijke oplossing indien dit noodzakelijk is voor de continuïteit.

7.4 Garantie en reparatie

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering en coördinatie van garantieclaims, reparaties en afstemming met fabrikant, distributeur of andere betrokken partijen. De opdrachtnemer bewaakt de voortgang, informeert KempensKind over de status en draagt zorg voor een zorgvuldige administratieve terugkoppeling ten behoeve van Zendesk en de CMDB.

7.5 Statusupdates en terugkoppeling

De opdrachtnemer verstrekt tijdig de informatie die noodzakelijk is om tickets in Zendesk correct bij te werken en af te handelen. Deze informatie bevat minimaal voortgang, uitgevoerde acties, uitkomsten, verwachte doorlooptijd, afhankelijkheden, eventuele vervolgacties en administratieve

gegevens die relevant zijn voor de CMDB. Bij openstaande garantie- en reparatiemeldingen geeft de opdrachtnemer minimaal één keer per vijf werkdagen een statusupdate, tenzij partijen een andere frequentie afspreken.

7.6 Continuïteit bij defecten

Indien een defect, reparatie of garantieafhandeling gevolgen heeft voor de continuïteit van onderwijs of bedrijfsvoering, denkt de opdrachtnemer actief mee over een werkbare oplossing. Dit kan bestaan uit vervanging, omruiling, tijdelijke beschikbaarstelling van een gelijkwaardig device of een andere passende maatregel. De keuze voor de oplossing vindt plaats in afstemming met KempenKind.

8. Lifecycle, advisering en afvoer

8.1 Lifecycle-ondersteuning

KempenKind voert zelf regie over de lifecycle van ICT-devices, waaronder inzet, herinzet, vervanging en afvoer. De opdrachtnemer ondersteunt deze lifecycle uitvoerend en adviserend, zonder het eigenaarschap van lifecyclebesluiten of CMDB-registratie over te nemen. De opdrachtnemer signaleert tijdig relevante ontwikkelingen, end-of-life- en end-of-sale-risico's, leverrisico's en mogelijke alternatieven.

8.2 Advisering

De opdrachtnemer adviseert KempenKind over geschikte ICT-devices, standaardisatie, beheerbaarheid, leverbaarheid, continuïteit, Total Cost of Ownership, garantie, lifecycle, restwaarde en afvoer. Adviezen worden concreet onderbouwd en sluiten aan op de bestaande IT-inrichting, de onderwijspraktijk en de behoefte aan minimale belasting van scholen, leerkrachten, ICT-coördinatoren en conciërges.

8.3 Testdevices en proof-of-concept

Op verzoek van KempenKind ondersteunt de opdrachtnemer bij het verkennen, testen en evalueren van nieuwe ICT-devices of concepten, voor zover deze ondersteuning past binnen de scope van de opdracht. De omvang, duur, voorwaarden en praktische inzet van testdevices of proof-of-concept-activiteiten worden vooraf afgestemd.

8.4 Afvoer van ICT-devices

Indien KempenKind de opdrachtnemer inzet bij afvoer van ICT-devices, gebeurt dit aantoonbaar op een verantwoorde, wettelijke, transparante en maatschappelijk bewuste wijze. KempenKind behoudt regie op het besluit of devices worden hergebruikt, verkocht, gerecycled, vernietigd of via een andere route worden afgevoerd. De opdrachtnemer ondersteunt dit proces uitvoerend en adviserend.

8.5 Wipe, vernietiging en afvoerrapportage

Datadragers worden voorafgaand aan verkoop, hergebruik, recycling of vernietiging gecertificeerd gewist of, indien wissen niet mogelijk is, gecertificeerd vernietigd. De opdrachtnemer levert per batch een rapportage aan met minimaal aantallen, typen, modellen, serienummers of assetnummers, datum, toegepaste methode, verklaring van wipe of vernietiging, eventuele opbrengsten, eventuele kosten en, indien van toepassing, de maatschappelijke bestemming van de afgevoerde devices.

9. Privacy en informatiebeveiliging

9.1 Algemene uitgangspunten

De opdrachtnemer handelt bij de uitvoering van de dienstverlening conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Uitvoeringswet AVG en de relevante informatiebeveiligings- en privacykaders van KempenKind, voor zover deze van toepassing zijn op de uitvoering van de

opdracht. De opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met informatie over devices, gebruikers, locaties, serienummers, assetgegevens, tickets en overige gegevens die bij de uitvoering van de dienstverlening beschikbaar komen.

9.2 Verwerkersrelatie

Indien tijdens de uitvoering van de dienstverlening sprake is van verwerking van persoonsgegevens waarbij een verwerkersrelatie ontstaat, sluiten partijen voorafgaand aan die verwerking een verwerkersovereenkomst. Zonder voorafgaande afspraken verwerkt de opdrachtnemer geen persoonsgegevens op een wijze die buiten de overeengekomen dienstverlening valt.

9.3 Datalekken en informatiebeveiligingsincidenten

De opdrachtnemer meldt potentiële of feitelijke datalekken, privacy-incidenten en informatiebeveiligingsincidenten die betrekking hebben op de dienstverlening onverwijld aan KempenKind. De opdrachtnemer werkt mee aan onderzoek, opvolging, herstelmaatregelen en verslaglegging conform de procedures van KempenKind. De praktische meldroute en contactpersonen worden na gunning nader vastgesteld.

9.4 Toegang tot systemen en gegevens

Toegang tot systemen, portalen, gegevens of documenten van KempenKind wordt uitsluitend verleend voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening. De opdrachtnemer zorgt dat medewerkers en eventuele onderaannemers vertrouwelijk omgaan met informatie van KempenKind en dat toegang wordt beëindigd zodra deze niet langer noodzakelijk is.

10. Rapportage en overleg

10.1 Kwartaalrapportage

De opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over de uitvoering van de dienstverlening en de behaalde KPI's. De kwartaalrapportage bevat in ieder geval informatie over aantallen bestellingen, leveringen, afwijkingen op levertermijnen, gebruiksklaar opleveren, assetinformatie, labeling, openstaande meldingen, garantie- en reparatieafhandeling, DOA-meldingen, klachten, verbeteracties, leverrisico's, lifecycleontwikkelingen en relevante risico's of bijzonderheden.

10.2 Jaarrapportage

Naast de kwartaalrapportages levert de opdrachtnemer jaarlijks een samenvattende jaarrapportage op. Deze rapportage bevat trends, afwijkingen, structurele knelpunten, verbetermaatregelen, kostenontwikkeling en relevante adviezen voor standaardisatie, lifecycle, continuïteit, duurzaamheid en verdere optimalisatie van de deviceketen.

10.3 Operationeel overleg

KempenKind en opdrachtnemer voeren periodiek operationeel overleg over de uitvoering van de dienstverlening. In dit overleg worden lopende bestellingen, leveringen, service- en reparatiemeldingen, rapportages, afwijkingen, verbeteracties, operationele knelpunten en geplande werkzaamheden besproken. De standaardfrequentie is eenmaal per kwartaal, tenzij partijen een andere frequentie afspreken.

10.4 Tactisch en strategisch overleg

Naast het operationeel overleg kunnen tactische en strategische overleggen plaatsvinden. Het tactisch overleg richt zich op contractuitvoering, samenwerking, rapportages, structurele knelpunten, verbetermaatregelen en komende ontwikkelingen. Het strategisch overleg vindt ten minste eenmaal per jaar plaats en richt zich op de langetermijnsamenwerking, lifecycle, standaardisatie, innovatie, duurzaamheid, kostenontwikkeling en evaluatie van de dienstverlening.

10.5 Agenda, verslaglegging en actiepunten

De opdrachtnemer stelt in overleg met KempenKind een agenda op voor periodieke overleggen en zorgt voor verslaglegging, tenzij partijen anders afspreken. Actiepunten worden voorzien van eigenaar, planning en status. Openstaande actiepunten worden in het eerstvolgende overleg opnieuw besproken totdat zij zijn afgerond of door partijen zijn afgesloten.

11. Afwijkingen, verbetermaatregelen en escalatie

11.1 Afwijkingen

Een afwijking is iedere situatie waarin de uitvoering van de dienstverlening niet voldoet aan de overeengekomen afspraken, processtappen, servicelevels, KPI's of redelijke verwachtingen die voortvloeien uit de raamovereenkomst, het Programma van Eisen, de SLA of dit DAP. Afwijkingen worden geregistreerd, besproken en opgevolgd via het daarvoor passende overleg of kanaal.

11.2 Verbetermaatregelen

Indien opdrachtnemer niet voldoet aan één of meerdere KPI's of indien sprake is van een structurele afwijking, bespreken partijen de oorzaak, impact en voorgestelde herstelmaatregelen. Op verzoek van KempenKind levert de opdrachtnemer binnen één maand een verbeterplan op. Dit verbeterplan bevat minimaal de oorzaak van de afwijking, de te nemen maatregelen, verantwoordelijken, planning, beoogd effect en wijze van monitoring.

11.3 Escalatie

Wanneer een afwijking structureel is, herhaald optreedt of leidt tot verstoring van het onderwijsproces of de bedrijfsvoering, kan KempenKind de dienstverlening escaleren. Escalatie heeft tot doel om de aandacht, besluitvorming en opvolging te versnellen. Het escalatiepad loopt in beginsel van operationeel naar tactisch naar strategisch niveau, tenzij de aard of urgentie van de situatie directe escalatie naar een hoger niveau rechtvaardigt.

11.4 Escalatieniveaus

Niveau	KempenKind	Opdrachtnemer	Doel
Operationeel	Operationeel contactpersoon / ICT	Operationeel aanspreekpunt	Oplossen van dagelijkse knelpunten en opvolgen van meldingen.
Tactisch	Contractbeheerder / beleidsadviseur ICT	Service delivery manager / accountmanager	Bespreken van structurele afwijkingen, verbetermaatregelen en contractuitvoering.
Strategisch	Daartoe gemandateerde vertegenwoordiger van KempenKind	Directie of gemandateerde vertegenwoordiger opdrachtnemer	Besluitvorming bij ernstige of structurele tekortkomingen en strategische contractvraagstukken.

13.2 Nader uit te werken onderdelen

Onderdeel	Doel	Vast te stellen door	Moment
Contact- en escalatielijst	Operationele bereikbaarheid en escalatie.	KempenKind en opdrachtnemer	Implementatiefase
Autorisatiematrix bestelproces	Bepalen wie devices, accessoires, afwijkingen en spoedbestellingen mag aanvragen of goedkeuren.	KempenKind, afgestemd met opdrachtnemer	Implementatiefase

Locatie- en afleverinformatie	Correcte levering op schoollocaties en andere afgesproken adressen.	KempenKind	Implementatiefase
Assetimportformat	Uniforme aanlevering van gegevens voor verwerking in de CMDB.	KempenKind en opdrachtnemer	Implementatiefase
Labelinstructie	Eenduidige toepassing van assettags en overige identificatie.	KempenKind en opdrachtnemer	Implementatiefase