



# **CONCEPT DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES (DAP)**

**CBR UITGANGSPUNTEN**

## Inhoud

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| <b>1. Documentinformatie</b>       | 2  |
| 1.1 Versiebeheer                   | 2  |
| 1.2 Verzendlijst                   | 2  |
| <b>2. Inleiding</b>                | 3  |
| 2.1 Doel                           | 3  |
| 2.2 Betrokken partijen             | 3  |
| 2.3 Geldigheidsduur van het DAP    | 3  |
| 2.4 Relatie met andere documenten  | 3  |
| 2.5 Wijzigen en beheer van het DAP | 3  |
| 2.6 Contactmomenten                | 4  |
| 2.7 Evaluatie                      | 4  |
| <b>3. Contactgegevens</b>          | 5  |
| <b>4. Processen en procedures</b>  | 6  |
| 4.1 Proces                         | 6  |
| 4.2 Overzicht                      | 6  |
| <b>5. Incident Management</b>      | 7  |
| 5.1 Doel                           | 7  |
| 5.2 Processchema                   | 7  |
| 5.3 Classificaties incidenten      | 7  |
| 5.4 Aanmelden van incidenten       | 9  |
| 5.5 Status Update                  | 9  |
| 5.6 Afmelden                       | 9  |
| <b>6. Change Management</b>        | 10 |
| 6.1 Doel                           | 10 |
| 6.2 Processchema                   | 10 |
| 6.3 Request Fulfilment             | 10 |
| 6.4 Standaardwijzigingen           | 11 |
| 6.5 Niet-standaardwijzigingen      | 11 |
| 6.6 Onderhoudswerkzaamheden        | 11 |
| 6.7 Releasematig werken            | 11 |
| 6.8 Procedure bij Changes Support  | 12 |
| <b>7. Service Level Management</b> | 13 |
| 7.1 Doel en beschrijving           | 13 |
| 7.2 Overlegstructuren              | 13 |
| 7.3 Frequentie overleg             | 14 |
| 7.4 Escalatie                      | 14 |
| 7.5 Rapportage over tickets        | 15 |
| 7.6 Rapportage                     | 15 |
| 7.7 Melden van verbeterpunten      | 15 |
| <b>8. Financiële processen</b>     | 15 |
| 8.1 Facturatie                     | 15 |

## 1. Documentinformatie

### 1.1 Versiebeheer

De initiële versie (1.0) van het Dossier Afspraken en Procedures is opgeleverd bij het tekenen van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

| Versie | Datum           | Wijzingen                                           |
|--------|-----------------|-----------------------------------------------------|
|        | Def. versie 1.0 | Na afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer |

### 1.2 Verzendlijst

| Naam | Functie | Organisatie | E-mail |
|------|---------|-------------|--------|
|      |         |             |        |
|      |         |             |        |
|      |         |             |        |
|      |         |             |        |
|      |         |             |        |
|      |         |             |        |
|      |         |             |        |
|      |         |             |        |
|      |         |             |        |
|      |         |             |        |
|      |         |             |        |
|      |         |             |        |
|      |         |             |        |

## 2. Inleiding

### 2.1 Doel

Het Dossier Afspraken en Procedures (hierna: DAP) is een Bijlage bij de Overeenkomst. Het DAP beschrijft de werkafspraken die gemaakt zijn tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ten behoeve van de serviceverlening zoals overeengekomen wordt in de Overeenkomst. Het DAP betreft een nadere invulling van de afspraken die voortvloeien uit de Overeenkomst. Het huidige document betreft een concept-DAP. Finaliseren van het DAP kan pas plaatsvinden indien duidelijk is aan welke partij de Opdracht wordt gegund. Dit document betreft de bindende uitgangspunten op basis waarvan gedurende de Implementatie de finale versie van het DAP wordt opgesteld.

### 2.2 Betrokken partijen

De partijen die bij dit DAP zijn betrokken zijn:

- <Leverancier>, vertegenwoordigd door <naam>, <rol/functie>, verder te noemen de Opdrachtnemer
- Het CBR, vertegenwoordigd door <naam>, <rol/functie>, verder te noemen de Opdrachtgever

Partijen verklaren akkoord te gaan met de in dit DAP vastgelegde werkafspraken en procedures.

### 2.3 Geldigheidsduur van het DAP

De geldigheidsduur van het DAP komt overeen met de geldigheidsduur van de Overeenkomst.

### 2.4 Relatie met andere documenten

Het DAP heeft een directe relatie met het Service Level Agreement (hierna: SLA). In het SLA staan de serviceafspraken die een leverancier maakt met de klant over de serviceverlening. Waar het SLA in gaat op de servicenormen van de serviceverlening, gaat het DAP in op de administratie-organisatie rond de serviceverlening zoals welke procedures worden uitgevoerd, welke rapportages worden geleverd en welke rollen/personen zijn betrokken in de communicatie van de klant en de leverancier.

Dit DAP vormt een bijlage bij de Overeenkomst. Dit DAP is een integraal onderdeel van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

### 2.5 Wijzigen en beheer van het DAP

Het DAP dient één geheel document te blijven. Indien het document wordt aangepast, zal het nieuwe document in zijn geheel als DAP worden afgedrukt, voorzien van een nieuw versienummer. Er wordt dus niet gewerkt met addenda.

Wijzigingen binnen het DAP zijn mogelijk voor zover deze niet in tegenspraak zijn met de Overeenkomst. De wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer. Uitzondering hierop zijn wijzigingen in de contactpersonenlijst. Deze kunnen opgenomen worden, zonder wederzijdse goedkeuring en overeenstemming, maar niet zonder elkaar hierover te informeren.

Voor vragen of wijzigingen kunnen Partijen onderling contact opnemen met:

| Organisatie   | Functie/Rol |
|---------------|-------------|
| Opdrachtgever |             |
| Opdrachtnemer |             |

## **2.6 Contactmomenten**

Voor (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, wijzigingen, beëindigingen en offertes richten de contactpersonen van de Opdrachtgever zich tot het klantteam van de Opdrachtnemer. Contactpersonen van de Opdrachtgever wenden zich ook tot het klantteam van Opdrachtnemer in geval van escalaties.

Voor het aanmelden van incidenten, die betrekking hebben op alle producten en diensten van Opdrachtnemer, kunnen contactpersonen van de Opdrachtgever zich richten tot de Servicedesk (zie voor beschrijving hoofdstuk 5 - Incidentmanagement) van Opdrachtnemer. Bij deze Servicedesk kunnen deze contactpersonen van de Opdrachtgever ook statusinformatie opvragen van aangemelde incidenten.

Voor specifieke onderdelen van de operationele dienstverlening kan de communicatie door andere afdelingen/rollen plaatsvinden, hetgeen in dit DAP is uitgewerkt.

Alle contactpersonen van zowel Opdrachtgever als de Opdrachtnemer, inclusief bereikbaarheid, zijn terug te vinden in hoofdstuk 3 - Contactgegevens.

## **2.7 Evaluatie**

Het DAP wordt (minimaal) jaarlijks in het overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geëvalueerd.

### 3. Contactgegevens

Ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst zijn nog niet alle namen van functionarissen, locaties en overige gegevens van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer in detail bekend.

In onderstaande tabellen zijn worden deze contactgegevens weergegeven voor respectievelijk:

1. Opdrachtgever;
2. Opdrachtnemer.

| Opdrachtgever |      |             |                |
|---------------|------|-------------|----------------|
| Functie/Rol   | Naam | E-mailadres | Telefoonnummer |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |

| Opdrachtnemer |      |             |                |
|---------------|------|-------------|----------------|
| Functie/Rol   | Naam | E-mailadres | Telefoonnummer |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |
|               |      |             |                |

## 4. Processen en procedures

### 4.1 Proces

Per proces wordt aangegeven welke afspraken er zijn en welke procedures er gevolgd worden. Dit om duidelijkheid te geven over hoe de dagelijkse werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden en waar de verantwoordelijkheden liggen.

Door de herhalende activiteiten van de Service Level Manager is een procesmatige aanpak voor het opstellen, vastleggen, bewaken en rapporteren over de verrichten werkzaamheden gerechtvaardigd.

### 4.2 Overzicht

De processen en/of procedures die in dit document aan bod komen zijn:

| Proces                   | Beschrijving                                                |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Incident Management      | Het oplossen van incidenten                                 |
| Request Fulfilment       | Het afhandelen van standaard verzoeken                      |
| Change Management        | Structurele implementatie van veranderingen                 |
| Service Level Management | Bewaken afspraken en rapportage over diensten (zie ook SLA) |
| Governance               | Overlegstructuren en verbeterpunten                         |
|                          |                                                             |

De structuur van het DAP is gebaseerd op de verschillende processen en procedures.

## 5. Incident Management

### 5.1 Doel

Het doel van Incident Management is om verstoring van de overeengekomen dienstverlening (zoals gedefinieerd in het SLA) snel en efficiënt te herstellen en de impact op de bedrijfsvoering van Opdrachtgever te minimaliseren.

### 5.2 Processchema

Activiteiten en verantwoordelijkheden (RACI-gebaseerd) van Opdrachtnemer en CBR.

| #  | Activiteiten                                                                                                                            | Opdrachtnemer | Opdrachtgever |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| 1. | Prioriteren van incidenten                                                                                                              |               | X             |
| 2. | Start aanmelden incidenten bij de leverancier                                                                                           |               | X             |
| 3. | Start communicatieprocedure voor incidenten met prioriteit 1                                                                            |               | X             |
| 4. | Afhandelen/oplossen van de toegewezen incidenten binnen de afgesproken servicelevels.                                                   | X             |               |
| 5. | Rapporteren/bespreken van de status en/of oplossing van het incident met de aanmelder.                                                  | X             | X             |
| 6. | Rapporteren van de status van een incident in het geval dat het incident niet binnen de gestelde respons- of oplossingstijd is opgelost | X             | X             |
| 7. | Afsluiten van incidenten                                                                                                                | X             | X             |
| 8. | Updaten van de "known error database"                                                                                                   | X             |               |
| 9. | Updaten van gebruikersdocumentatie                                                                                                      | X             |               |

De bovenstaande uitgangspunten (X) worden door Opdrachtnemer en Opdrachtgever nog nader ingevuld op basis van het RACI-model.

Betekenis van de symbolen:

R = Responsible (Verantwoordelijk om de toegewezen taak uit te voeren)

A = Accountable (Verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de toegewezen taak)

C = Consulted (Geraadpleegd met betrekking tot hoe de taak adequaat uit te voeren)

I = Informed (Op de hoogte gehouden van belangrijke gebeurtenissen met betrekking tot de taak)

### 5.3 Classificaties incidenten

Het CBR kent vier (4) classificaties voor incidenten.



Zoals beschreven in het SLA dient de Opdrachtnemer 24x7 beschikbaar te zijn voor het aanmelden van incidenten, prio1-incidenten, calamiteiten en crisissituaties, met als doel:

- Het tijdig treffen van maatregelen om grotere schade te voorkomen;
- Het tijdig treffen van maatregelen of het nemen van beslissingen om de dienst (Oplossing) op het overeengekomen niveau te herstellen c.q. veilig te stellen.

Beschrijving van de vier classificaties:

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Incident</b>       | <p>Een incident is elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de service behoort en die interruptie of vermindering van de kwaliteit van die service veroorzaakt of kan veroorzaken.</p> <p>Incidenten kunnen bijvoorbeeld gaan om</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstoringen: dit zijn gebeurtenissen die ertoe leiden dat de dienstverlening van Opdrachtgever beperkt of niet beschikbaar is en er geen acceptabele manier is om het probleem te omzeilen (geen workaround);</li> <li>• Security-incidenten: waaronder verlies van USB-stick, laptop, losse harde schijf en ook signaleringen van hackpogingen, pogingen tot binnendringen in het systeem of malware;</li> </ul> |
| <b>Prio1-incident</b> | Een Prio1-incident is een incident met de hoogste impactcategorie voor een incident. Het betreft een grote verstoring op de dienstverlening met directe impact op de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Calamiteit</b>     | <p>Een Prio1-incident waarvoor aan 1 van de volgende voorwaarden is voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De oplostijd niet binnen afzienbare tijd is en in elk geval langer dan 4 uur duurt;</li> <li>• Ransomware;</li> <li>• onaanvaardbare schade aan een cruciaal proces ;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Crisis</b>         | <p>Een calamiteit waarvoor aan één van de volgende voorwaarden is voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De calamiteit heeft een grote impact op de uitstraling/imago van Opdrachtgever en het vertrouwen van bedrijven en overheidsdienstverleners in Opdrachtgever;</li> <li>• Bij de calamiteit spelen politieke beslissingen/implicaties, maatschappelijke gevolgen, financiële gevolgen;</li> <li>• De verwachte verstoring van een A-applicatie duurt langer dan 24 uur en de uitvoer van een risicoanalyse wijst uit dat dit leidt tot een crisissituatie;</li> </ul> <p>De calamiteit betreft een fundamentele juridische of technische kwetsbaarheid (wet en regelgeving).</p>         |

De oplostijd voor Prio1-incidenten is binnen de Opdrachtgever afgestemd op 4 uur. Opdrachtgever verwacht dan ook van de Opdrachtnemer dat hij dezelfde doorlooptijd hanteert.

Indien er Prio1-incidenten optreden buiten de reguliere openingstijden zal er eveneens ondersteuning worden gevraagd aan de Opdrachtnemer voor het oplossen van deze incidenten.

|                       | <b>Support Window</b>   | <b>Communicatie</b>  |
|-----------------------|-------------------------|----------------------|
| <b>Incident</b>       | 08.00 uur tot 17:30 uur | <nader in te vullen> |
| <b>Prio1 Incident</b> | 00:00 uur tot 23:59 uur | <nader in te vullen> |
| <b>Calamiteit</b>     | 00:00 uur tot 23:59 uur | <nader in te vullen> |
| <b>Crisis</b>         | 00:00 uur tot 23:59 uur | <nader in te vullen> |

## 5.4 Aanmelden van incidenten

Voor het aanmelden van incidenten die betrekking hebben op alle producten en/of diensten van de Opdrachtnemer, kunnen contactpersonen van Opdrachtgever zich richten tot een Servicedesk middels:

- Een Selfservice Portal
- Een telefoonnummer van de Servicedesk
- Een e-mailadres van de Servicedesk

Opdrachtgever verstrekt de volgende informatie bij het aanmelden van een incident (opgesplitst naar verplicht (V) en optioneel (O)):

1. Incidentreferentienummer van Opdrachtgever(V);
2. Naam contactpersoon van Opdrachtgever (V);
3. Telefoonnummer contactpersoon van Opdrachtgever (V);
4. Indien van toepassing: Locatiegegevens (O);
5. Opdrachtgever geeft de prioritering van het incident aan (V);
6. Omschrijving van het incident (V).

## 5.5 Status Update

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever periodiek over de voortgang en de status van het incident. Opdrachtnemer en Opdrachtgever gaan uit van een aantal momenten, te weten:

1. Het moment van incidentmelding (status nieuw);
2. Het moment van de eerste reactie van Opdrachtnemer;
3. Gedurende de afhandeling van het incident geeft Opdrachtnemer, afhankelijk van de prioriteit van het incident, ieder uur de voortgang van de afhandeling van het incident door aan Opdrachtgever.

De momenten van eerste reactie staan beschreven in het SLA, paragraaf 3.3 KPI en Servicelevel targets Incident Management.

## 5.6 Afmelden

Opdrachtnemer meldt het incident af per telefoon of per e-mail bij de aanmelder van het incident nadat de storing hersteld is. Opdrachtnemer bevestigt de afmelding van het incident middels een incidentrapportage aan Opdrachtgever. In de incidentrapportage staan de volgende gegevens:

- Incidentnummer van Opdrachtnemer;
- Incidentnummer van Opdrachtgever;
- Datum en tijdstip aanmelding;
- Datum en tijdstip van herstel;
- Oorzaak van het incident (indien bekend);
- Oplossing van het incident.

## 6. Change Management

### 6.1 Doel

Change Management omvat de processen, methoden en technieken voor het beheren van wijzigingen in de applicaties en voor het bewaken van de relatie met releases, speedwijzigingen en eventuele relaties tussen releases en de resulterende speedwijzigingen.

### 6.2 Processchema

Activiteiten en verantwoordelijkheden (RACI-gebaseerd) van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

| #   | Activiteiten                                                                                                                                                                                                   | Opdrachtnemer | Opdrachtgever |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| 1.  | Implementeren Change Management                                                                                                                                                                                |               | X             |
| 2.  | Deelnemen aan en actief bijdragen aan het verander- en Releasemanagement                                                                                                                                       | X             | X             |
| 3.  | Doorvoeren van wijzigingen binnen de gecoördineerde tijdlijnen en de releaseplannen gericht op functionele en/of technische realisatie                                                                         | X             |               |
| 4.  | Formele goedkeuring en acceptatie van wijzigingen                                                                                                                                                              |               | X             |
| 5.  | Plannen en uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden                                                                                                                                                            | X             |               |
| 6.  | Jaarkalender opstellen voor distributie van Nieuwe versies in het kader van programmamanagement en distributie en de geplande onderhoudswerkzaamheden.                                                         | X             |               |
| 7.  | Opstellen van het releaseplan voor elke nieuwe versie                                                                                                                                                          | X             |               |
| 8.  | Het tijdig beschikbaar stellen van (delen van) de Programmatuur, Documentatie - in één pakket - conform de door Opdrachtgever goedgekeurde kalender voor Nieuwe versies en de bijbehorende installatiescripts. | X             |               |
| 9.  | Uiterlijk 14 kalenderdagen voor de geplande verspreiding van een nieuwe versie aan Opdrachtgever te melden dat de geplande tijd voor een nieuwe versie dreigt te worden overschreden.                          | X             |               |
| 10. | Beschikbaarheidsdocumentatie voor nieuwe versies en release-opmerkingen voor gewijzigde nieuwe versies.                                                                                                        | X             |               |

*De bovenstaande uitgangspunten (X) worden door Opdrachtnemer en Opdrachtgever nog nader ingevuld op basis van het RACI-model.*

### 6.3 Request Fulfilment

Request Fulfilment is het proces dat de afhandeling van verzoeken tot wijzigingen en/of informatie van -of in opdracht van- Opdrachtgever verzekert, op een gestandaardiseerde en geoptimaliseerde manier, op een vooraf afgesproken wijze tegen vooraf overeengekomen kosten.

Dit kan zijn:

- Een standaardwijziging;
- Een verzoek tot informatie (Request for Information, RfI).

Standaardwijzigingen worden behandeld op volgorde van binnenkomst, met een oplostermijn zoals overeengekomen in het SLA.

## 6.4 Standaardwijzigingen

| Standaardwijzigingen | Gegevens bij aanmelding                  | Gegevens bij afmelding                  |
|----------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <Naam wijziging>     | <Gegevens die nodig zijn bij aanmelding> | <Gegevens die nodig zijn bij afmelding> |
| <Naam wijziging>     | <Gegevens die nodig zijn bij aanmelding> | <Gegevens die nodig zijn bij afmelding> |
| <Naam wijziging>     | <Gegevens die nodig zijn bij aanmelding> | <Gegevens die nodig zijn bij afmelding> |
| <Naam wijziging>     | <Gegevens die nodig zijn bij aanmelding> | <Gegevens die nodig zijn bij afmelding> |

Standaardwijzigingen die de beschikbaarheid van de dienst (Oplossing) kunnen beïnvloeden dienen zoveel als mogelijk als releases uitgevoerd te worden (zie ook paragraaf 6.7 Releasematig werken).

## 6.5 Niet-standaardwijzigingen

Wanneer Opdrachtgever een wijziging wil aanvragen, die niet in de lijst van standaardwijzigingen is opgenomen, dan is dit een niet-standaardwijziging, die wordt afgehandeld in de procedure voor Changes voor zover niet in tegenspraak met de Overeenkomst (zie paragraaf 6.8 Procedure Changes). Ook niet-standaardwijzigingen die de beschikbaarheid van de dienst (Oplossing) kunnen beïnvloeden dienen zoveel als mogelijk als release uitgevoerd te worden (zie ook paragraaf 6.7 Releasematig werken).

## 6.6 Onderhoudswerkzaamheden

In afstemming met Opdrachtgever wordt een schema hiervoor opgesteld en/of een planning afgegeven door Opdrachtnemer. Onderhoudswerkzaamheden moeten minimaal 1 maand van tevoren bekend zijn bij Opdrachtgever.

## 6.7 Releasematig werken

Opdrachtgever wil wijzigingen die de beschikbaarheid van de dienst (Oplossing) kunnen beïnvloeden in de vorm van releases laten doorvoeren. In onderstaande releasekalender is aangegeven welke wijzigingen worden meegenomen in de vermelde releases en op welk moment deze release zal worden geïmplementeerd. Met uitzondering van spoedwijzigingen, maken alle wijzigingen (standaard en niet standaard) die de beschikbaarheid van de Producten en Diensten kunnen beïnvloeden onderdeel uit van de release.

In de volgende situaties zijn wijzigingen aan te merken als spoedeisend:

**<Opsomming criteria spoedwijzigingen>**

Releasekalender periode <opnemen periode>:

| Datum | Release | Inhoud release |
|-------|---------|----------------|
|       |         |                |
|       |         |                |
|       |         |                |
|       |         |                |
|       |         |                |
|       |         |                |

## 6.8 Procedure bij Changes Support

Partijen leggen in de finale versie van het DAP hun afspraken omtrent Changes in onderling overleg samen vast. Wat onder Changes wordt verstaan wordt toegelicht in het SLA. Als basis voor het vastleggen van de processen Changes gelden in elk geval de volgende uitgangspunten:

- Opdrachtnemer is verplicht gehoor te geven aan een verzoek van Opdrachtgever tot uitvoering van Changes en doet daartoe een marktconform aanbod. Voor kleine en middelgrote projecten brengt Opdrachtnemer een offerte voor de werkzaamheden uit conform de tarieven die zijn ingevuld in het Bijlage 9 - Prijzenblad. Voor grote projecten worden de voorwaarden overeengekomen door middel van een offerte. Partijen bespreken de door Opdrachtnemer uitgebrachte offerte vervolgens met elkaar. Wanneer Opdrachtgever akkoord gaat met de offerte, zal er een inkooporder verstrekt worden voor het laten uitvoeren van Changes;
- Partijen hebben gedurende bovenstaand traject de mogelijkheid om specifiek voor de overeengekomen Changes afspraken te maken over bijvoorbeeld acceptatiecriteria, acceptatieprocedure en garantie. Wanneer Partijen dit niet doen geldt het bepaalde in de ARBIT-2022, voor zover daar in de Overeenkomst niet vanaf is geweken.
- Indien zich onvoorziene kosten voordoen waardoor overschrijding van het geoffreerde aantal uren of het geoffreerde bedrag dreigt vergoedt Opdrachtgever enkel meerkosten/Meerwerk indien Partijen daarover vooraf met elkaar hebben afgestemd. Mochten er minder uren nodig zijn dan geoffreerd (minderwerk), dan wordt het daadwerkelijke aantal uren in rekening gebracht.
- Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer niet tot overeenstemming komen inzake de gewenste Changes, is Opdrachtgever gerechtigd de Changes te laten uitvoeren door een derde partij.
- Indien Opdrachtnemer weet of kan weten dat de door Opdrachtgever gewenste verbetering of optimalisatie beter of tegen lagere kosten op andere wijze kan worden bereikt, is hij verplicht Opdrachtgever daarover schriftelijk te informeren;
- Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om de marktconformiteit van het aanbod te laten toetsen middels een benchmark-proces, uit te voeren door een door Opdrachtgever aangewezen onafhankelijke partij. Daarbij gelden de volgende algemene uitgangspunten:
  - a. Indien uit de benchmark blijkt dat de markt duurder is dan Opdrachtnemer, dan volgen er geen aanpassingen;
  - b. Indien uit de benchmark blijkt dat de markt tot 5 % goedkoper is dan Opdrachtnemer, dan volgen er geen aanpassingen;
  - c. Indien uit de benchmark blijkt dat de markt tussen vanaf 5% of meer goedkoper is dan Opdrachtnemer, dan past Opdrachtnemer zijn aanbod aan en brengt deze op of onder het gemeten marktniveau;
  - d. Indien de benchmark wordt uitgevoerd nadat het aanbod al geaccepteerd is en indien uit de benchmark blijkt dat de markt tussen vanaf 5% of meer goedkoper is dan Opdrachtnemer dan past Opdrachtnemer zijn aanbod aan en brengt deze op of onder het gemeten marktniveau. Dit gebeurt met terugwerkende kracht vanaf de datum van acceptatie van het aanbod;
  - e. Indien uit de uitgevoerde benchmark blijkt dat het door Opdrachtnemer gedane aanbod marktconform is zijn de kosten van de benchmark voor Opdrachtgever. Blijkt dat het gedane aanbod niet marktconform is dan zijn de kosten voor Opdrachtnemer.

## 7. Service Level Management

### 7.1 Doel en beschrijving

Het Service Level Management (SLM) proces is een overlegstructuur die is gericht op het SLA. Doel van deze overlegstructuur is het borgen van de afspraken uit het SLA en de aan het SLA gerelateerde afspraken. SLM is verantwoordelijk voor het garanderen van het SLA en de daaraan gerelateerde afspraken. Eveneens tot de verantwoordelijkheden behoort het beperken of vermijden van inbreuken op de kwaliteit van de overeengekomen producten en diensten. Onder meer betekent dit dat dit proces wijzigingsverzoeken beoordeelt op impact op de kwaliteit en het SLA: vooraf en achteraf na uitvoering.

Het SLM-proces staat niet op zichzelf maar is afhankelijk van alle overige processen om de afgesproken kwaliteit te kunnen garanderen. Het SLM kent drie niveaus van besturing:

- Strategisch niveau;
- Tactisch niveau;
- Operationeel niveau.

Op de drie niveaus vinden er periodieke overleggen plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de algehele dienstverlening en samenwerking en hoe het, partnerschap verloopt te bespreken.

### 7.2 Overlegstructuren

#### Strategisch niveau

Dit niveau richt zich op het bepalen van de activiteiten en ontwikkelingen in de toekomst (meer dan een jaar vooruit). In dit overleg gaat het vooral om visie, beleid, partnerschap en innovaties op de langere termijn. Deze informatie is nodig voor het aansturen van de organisatie als geheel: "Waar gaan we als organisatie naar toe? Hoe ziet onze markt er over drie jaar uit?"

#### Tactisch niveau

Dit niveau richt zich op de gemaakte afspraken, het realiseren en toetsen, het bewaken en bijsturen van de daadwerkelijke uitvoering van de dienstverlening. Deze informatie wordt per kwartaal vergaard.

#### Operationeel niveau

Dit niveau richt zich op de gemaakte werkafspraken en vastgestelde werkprocedures. Denk hierbij aan het omzetten van de werkafspraken in planningen, procedures en richtlijnen voor de dagelijkse gang van zaken, waaronder de KPI's, sancties en escalaties. Deze informatie wordt maandelijks vergaard.



## Governance model

|              |                                         | Contactpersonen                     |             |
|--------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|-------------|
|              | Onderwerpen                             | cbr                                 | Leverancier |
| Strategisch  | Ontwikkelingen, overall performance     | CIO                                 |             |
| Tactisch     | Contract, Financiën, Beleid, Veiligheid | Informatiemanager / Contractmanager |             |
| Operationeel | Service delivery & Service levels       | Service delivery manager            |             |
|              | Incident & Problems                     | Incident manager                    |             |
|              | Changes & Beheer                        | Functioneel beheer                  |             |
|              | Orders & Leveringen                     | Leveranciersmanager                 |             |

### 7.3 Frequentie overleg

Onderstaande tabel geeft de frequentie van het overleg op de drie niveaus weer.

| Niveau       | Frequentie                   |
|--------------|------------------------------|
| Strategisch  | 1x per jaar                  |
| Tactisch     | 2x per jaar                  |
| Operationeel | 1x per maand/1x per kwartaal |

Frequentie kan in overleg met Opdrachtnemer nog gewijzigd worden.

### 7.4 Escalatie

De Escalatieprocedure is bedoeld om uitzonderlijke situaties zoals ernstige klachten en het structureel niet nakomen van gemaakte afspraken die een negatieve invloed hebben op de dienstverlening voor een groot aantal eindgebruikers van de Opdrachtnemer en/of een groot afbreukrisico voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever heeft, op een structurele manier te adresseren.

De Escalatieprocedure dient er voor om:

- Een hoger hiërarchisch niveau te informeren over dreigende en opgetreden ernstige situaties (management op basis van exceptie);
- Een team van deskundigen te formeren met als opdracht het zo snel mogelijk herstellen van de dienstverlening, dan wel het aanbieden van een zodanige dienstverlening dat de organisatie van de afnemer zo goed mogelijk kan functioneren;
- Te waarborgen dat het oplossingstraject gestructureerd en effectief plaatsvindt, teneinde de dienstverlening zo snel mogelijk op een kwalitatief acceptabel niveau te herstellen;
- Te waarborgen dat een adequate communicatie over (het herstel en/of verbetering van) de dienstverlening plaatsvindt tussen afnemer en leverancier.

Bij een Escalatie wordt eerst de counterpart op hetzelfde niveau geïnformeerd, voordat naar boven in de hiërarchie wordt geëscaleerd. Hiermee wordt voorkomen dat iemand "verrast" wordt door een Escalatie.

In de onderstaande tabel staan de alleen de functies/rollen benoemd, deze zijn verder uitgewerkt in Hoofdstuk 3 – Contactgegevens.

Met de Escalatieprocedure wensen Partijen niet af te wijken van de geschillenregeling uit de Overeenkomst.

#### Escalatiematrix bij Incidenten/Problems/Wijzigingen

| Opdrachtgever<br>Functie/Rol |   | Opdrachtnemer<br>Functie/Rol |
|------------------------------|---|------------------------------|
|                              | ↔ |                              |
|                              | ↔ |                              |
|                              | ↔ |                              |
|                              | ↔ |                              |

#### Escalatiematrix bij Commerciële issues

| Opdrachtgever<br>Functie/Rol |   | Opdrachtnemer<br>Functie/Rol |
|------------------------------|---|------------------------------|
|                              | ↔ |                              |
|                              | ↔ |                              |
|                              | ↔ |                              |
|                              | ↔ |                              |

## 7.5 Rapportage over tickets

Nader in te vullen met Opdrachtnemer

## 7.6 Rapportage

De onderstaande rapportages worden aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld:

| Omschrijving                                 | Frequentie   |
|----------------------------------------------|--------------|
| Service Level Rapportage (SLR)               | Per maand    |
| Rapportage Changes (Standaard/Non Standaard) | Per kwartaal |

Rapportages mogen gecombineerd worden door Opdrachtnemer.

## 7.7 Melden van verbeterpunten

Nader in te vullen met Opdrachtnemer

# 8. Financiële processen

## 8.1 Facturatie

Partijen stellen in gezamenlijk overleg een factureringsschema op.

Facturatie kan alleen plaatsvinden op basis van het door Opdrachtgever gegeven inkoopordernummer, dat vóór aanvang van de te factureren periode aan Opdrachtnemer wordt verstrekt. Opdrachtgever en Opdrachtnemer streven na om het aantal inkooporders zoveel mogelijk te minimaliseren.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het waarborgen dat de facturatie tijdig en juist wordt uitgevoerd en in overeenstemming is met de voorwaarden zoals vermeld in Overeenkomst. Opdrachtnemer draagt zorg voor transparantie en traceerbaarheid van de facturen teneinde de administratieve inspanningen van Opdrachtgever op een acceptabel niveau te houden.

Op elke factuur is tenminste de volgende informatie aanwezig:

- Volledige naam en adresgegevens, inclusief ondernemingsvorm;
- Het KvK-nummer van Opdrachtnemer;
- Bankrekeningnummer(s) van Opdrachtnemer, inclusief IBAN/BICC-bankgegevens;
- Het unieke factuurnummer van Opdrachtnemer of een andere unieke referentie;
- De juiste tenaamstelling aan Opdrachtgever: volledig conform de gegevens facturatie-adres van de inkooporder die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer stuurt;
- Het debiteurennummer van Opdrachtgever;
- Het definitieve inkoopordernummer van Opdrachtgever. Let op: gebruik per factuur slechts één inkoopordernummer;
- Factuur-inhoudelijk: facturatie volledig conform opbouw orderregels Opdrachtgever. Vaststelling orderregels vindt plaats in overleg met Opdrachtnemer (af te stemmen tijdens Implementatie);
- De periode waarin de gefactureerde diensten zijn verleend c.q. de prestatie is geleverd;
- De omschrijving van de geleverde prestatie (conform inkoopopdracht);
- De factuurdatum (geen antidatering);
- Btw-nummer van de Opdrachtnemer;
- Bedrag(en) exclusief btw;
- Totaalbedrag btw;
- Totaalbedrag inclusief btw.

Facturen die niet voldoen aan het overeengekomen format worden niet in behandeling genomen en worden geretourneerd aan Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer voert tenminste de volgende controles uit alvorens de factuur naar Opdrachtgever te versturen:

- Controle of de gefactureerde kosten in overeenstemming zijn met de Overeenkomst;
- Mathematische controle op de facturatie (bijvoorbeeld in geval van volumekortingen of indexering);
- Controle op juist gebruik van de referenties Opdrachtgever (leverancier, order, enz.);
- Controle op aansluiting tussen factuur en financiële rapportage.

Facturen die voldoen aan de overeengekomen voorwaarden zullen door Opdrachtgever binnen dertig dagen na ontvangst van de factuur worden voldaan.

Eventuele creditnota's worden apart opgesteld en verstuurd (er vindt geen verrekening plaats van creditbedragen met andere facturen).

De facturering van de dienst (Oplossing) moet centraal worden verstuurd aan de afdeling Crediteurenadministratie van Opdrachtgever. Deze afdeling verzorgt de afhandeling van alle inkomende facturen. Door digitalisering van inkomende facturen is het noodzakelijk dat deze naar het centrale factuuradres worden verstuurd.

Hanteer de juiste adressering op zowel de envelop als op de factuur:

CBR  
Afdeling Crediteurenadministratie  
Postbus 1129  
2280 CC Rijswijk  
[crediteurenadministratie@cbr.nl](mailto:crediteurenadministratie@cbr.nl)

Facturen die ergens anders binnen komen kunnen niet tijdig worden verwerkt en worden daarom geretourneerd aan Opdrachtnemer.

In de toekomst zal digitalisering een steeds belangrijker onderdeel vormen van het factureringsproces binnen de Opdrachtgever. Het ligt dan ook in de lijn der verwachting dat fysieke facturen op enig moment digitaal moeten worden aangeboden. Opdrachtnemer is verplicht om aan dergelijke aanvullende eisen omtrent het factureringsproces te voldoen, zonder dat daar een aanvullende vergoeding tegenover staat.