Bijlage Concept Dossier Afspraken en Procedures

“Levering van Mammografiesystemen en bijbehorende dienstverlening”

tussen

Bevolkingsonderzoek Nederland

en

Opdrachtnemer

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen na gunning de inhoud van de DAP nader afstemmen.

Datum: 02-11-2026
Versie: 1.0
TenderNed-kenmerk: TN611183

Inhoudsopgave

1 Inleiding 4
2 Communicatieniveaus 4
2.1 Contactpersonen en contactgegevens 5
2.1.1 Opdrachtnemer 5
2.1.2 BVO NL 5
2.2 Vastlegging gemaakte afspraken 6
3 Servicedesk Opdrachtnemer 7
4 Werkafspraken i.r.t. onderhoudswerkzaamheden 7
4.1 Doel en uitgangspunten 7
4.2 Software-updates en configuratiewijzigingen 7
4.3 Servicewindow onderhoud 8
4.4 Planning preventief onderhoud 8
4.5 Aanvraag en aankondiging aanvullende onderhoudswerkzaamheden 8
4.6 Jaarlijkse onderhoudsblokkade 9
4.7 Beperken impact screeningsproces 9
5 Incidentenprocedure 9
5.1 Registratie 9
5.2 Classificatie en prioritering bij Incidenten 9
5.3 Diagnose 10
5.4 Opschaling experts en fabrikantondersteuning 10
5.5 Herstel 10
5.6 Communicatie 10
5.7 Verificatie 11
5.8 Afsluiting 11
5.9 Evaluatie 11
5.10 Implementatie verbetermaatregelen 11
6 Calamiteiten procedure 12
6.1 Directe activering calamiteitenproces 12
6.2 Eerste impactanalyse 12
6.3 Voortgangscommunicatie 13
6.4 Herstel 13
6.5 Afschaling 13
6.6 Root Cause Analyse 13
7 Procedure afhandeling Informatieverzoeken 14

8 Wijzigingsprocedure 14
8.1 Indienen wijzigingsverzoek 14
8.2 Beoordeling 15
8.3 Classificatie 15
8.3.1 Standaardwijzigingen 15
8.3.2 Niet-standaardwijzigingen 15
8.4 Uitvoering en afronding 16
9 Klachtenprocedure 16
9.1 Registratie 16
9.2 Afhandeling 17
10 Facturatieprocedure 17

1 Inleiding

Dit DAP bevat nadere (operationele) afspraken met betrekking tot de SLA, bijvoorbeeld ter zake samenwerking, verantwoordelijkheden, communicatie en gedragsregels.

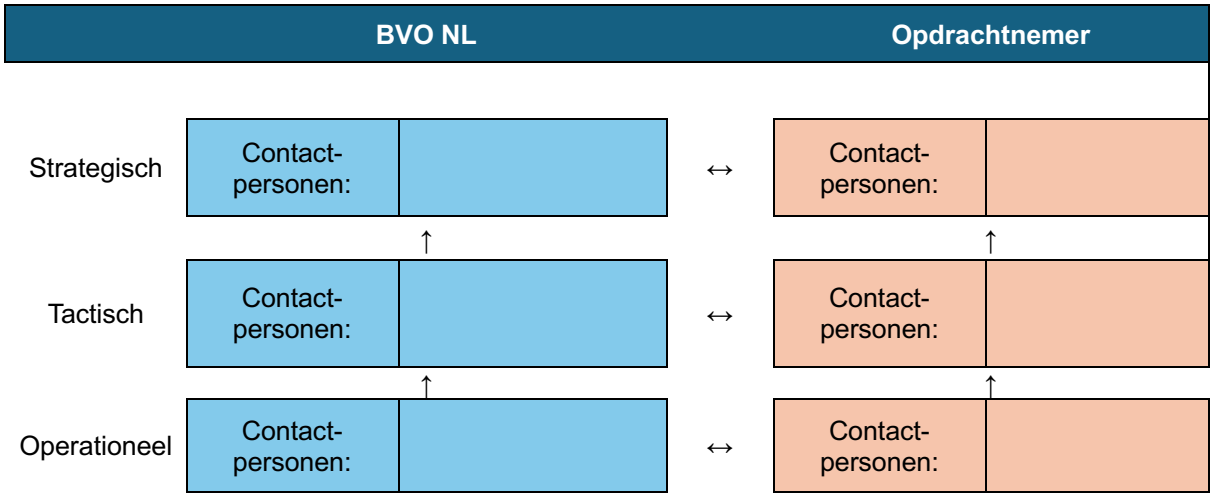
Leeswijzer
Dit document geeft een praktische invulling van de organisatie, communicatie en procedures betreffende de levering van Producten en Diensten in het kader van de Overeenkomst Onderhoud Mammografiesystemen. Met een hoofdletter geschreven termen in dit DAP hebben dezelfde betekenis als in de SLA, de Overeenkomst of Bijlagen daarvan.

Hoofdstuk 2 beschrijft de communicatieniveaus, inclusief contactpersonen en -gegevens.
Hoofdstuk 3 beschrijft de werkwijze van de Servicedesk.
Hoofdstuk 4 beschrijft afspraken omtrent onderhoud en planning van werkzaamheden.
Hoofdstuk 5 beschrijft de incidentenprocedure.
Hoofdstuk 6 beschrijft de calamiteitenprocedure.
Hoofdstuk 7 beschrijft de procedure afhandeling informatieverzoeken.
Hoofdstuk 8 beschrijft de wijzigingsprocedure.
Hoofdstuk 9 beschrijft de Klachtenprocedure.
Hoofdstuk 10 beschrijft de facturatieprocedure.

Voor de in dit document gehanteerde begrippen en definities wordt aangesloten bij de definities zoals opgenomen in de Overeenkomst, de Aanbestedingsdocumenten en de Service Level Agreement (SLA). Tenzij in dit document uitdrukkelijk anders is bepaald, hebben begrippen die met een hoofdletter zijn geschreven dezelfde betekenis als in voornoemde contractdocumenten.

2 Communicatieniveaus

De afspraken omtrent communicatie zijn vastgelegd in hoofdstuk 5 van de SLA. In onderstaande matrix zijn de contactpersonen opgenomen voor alle communicatieniveaus. De genoemde personen zijn aanwezig bij de hieraan gerelateerde overleggen zoals vermeld in de SLA.



Toelichting:
In geval van een ‘conflict’ op operationeel gebied tussen BVO NL en Opdrachtnemer zullen Partijen dit escaleren naar de persoon in het bovenliggende niveau. Deze zal vervolgens overeenstemming zoeken met de counterpart van de andere partij op dat niveau. Indien op dit niveau wederom een

‘conflict’ blijft bestaan zal ook hier naar bovenliggend niveau worden geëscaleerd, etc. Bij BVO NL kan uiteindelijk worden geëscaleerd naar de Raad van Bestuur.

2.1 Contactpersonen en contactgegevens

2.1.1 Opdrachtnemer

Functie	Beschrijving rol	Persoon	Contact gegevens
Strategisch communicatieniveau			
Tactisch communicatieniveau			
Operationeel communicatieniveau			

Tabel 1: Contactpersonen

Opdrachtnemer informeert de bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken medewerkers van Opdrachtnemer dat alle informatie met betrekking tot BVO NL als vertrouwelijk dient te worden behandeld.

2.1.2 BVO NL

Functie	Beschrijving	Persoon	Contactgegevens
Strategisch communicatieniveau			
Raad van Bestuur	- BVO NL - Tekenbevoegd - Optioneel gesprekspartner bij strategische overleggen en escalaties		
MT-lid Uitvoering Bevolkingsonderzoek Borstkanker	- Gedelegeerd BVO NL en tekenbevoegd tot €xx - Contracteigenaar - Gesprekspartner bij strategische gesprekken		
Manager Inkoop & Contractmanagement	- Gesprekspartner bij escalaties		
Tactisch communicatieniveau			
Manager Uitvoering Bevolkingsonderzoek Borstkanker	- Escalatiemanager bij Calamiteiten		
Contractmanager	- Centrale contactpersoon voor betrokkenen binnen BVO NL en voor contactpersonen van Opdrachtnemer betreffende contractuele afspraken en samenwerking.		
Adviseur werkprocessen	- Adviseert bij wijzigingen - Gesprekspartner bij tactische overleggen		
Operationeel communicatieniveau			
Servicemanager	- ???		

Adviseur Werkprocessen	- Verantwoordelijk voor het maken en updaten van werkinstructies in samenwerking met Key-users - Gesprekspartner bij operationele overleggen - Aanspreekpunt voor Key-users voor Informatieverzoeken en Wijzigingsverzoeken, die hierover contact opneemt met de operationeel betrokkenen van Opdrachtnemer		
Key-user	- Updaten en maken van werkinstructies - Eerste aanspreekpunt voor screeningsmedewerkers voor het melden van Incidenten, Informatievragen en Wijzigingsverzoeken, die deze, indien nodig, meldt bij de Servicedesk van Opdrachtnemer - Trainen screeningsmedewerkers in het gebruik van de Systemen - Gesprekspartner bij operationele overleggen		
Planning medewerker	- Verantwoordelijk voor het inplannen van Preventieve onderhoudswerkzaamheden		
Stralingsdeskundige	- Verantwoordelijk voor het waarborgen van de stralingsveiligheid, het naleven van wet- en regelgeving en het adviseren over het veilig gebruik van stralingsbronnen en het beperken van stralingsrisico’s.		

Tabel 2: Communicatiematrix

2.2 Vastlegging gemaakte afspraken

Van ieder overleg wordt een verslag opgesteld waarin ten minste zijn opgenomen:

- Besproken onderwerpen;
- Genomen besluiten;
- Actiepunten;
- Verantwoordelijke functionaris;
- Planning;
- Voortgang van eerder vastgestelde acties.

Openstaande acties worden in het eerstvolgende overleg geëvalueerd.

3 Servicedesk Opdrachtnemer

Alle Meldingen die bij Opdrachtnemer in behandeling zijn, moeten bekend zijn bij de Servicedesk van Opdrachtnemer. Het meldingsnummer van BVO NL wordt, indien beschikbaar, vastgelegd in de Melding van Opdrachtnemer.

Ieder contactmoment met de Servicedesk van Opdrachtnemer, hetzij telefonisch, fysiek of via e-mail wordt gezien als een Melding. Het contactmoment wordt gelogd en geadministreerd als nieuwe Melding.

Iedere binnenkomende Melding wordt na registratie door Opdrachtnemer geclassificeerd als:
- Incident, wordt afgehandeld overeenkomstig de incidentenprocedure (hoofdstuk 5);
- Calamiteit, wordt afgehandeld overeenkomstig de calamiteitenprocedure (hoofdstuk 6);
- Informatieverzoek, wordt afgehandeld overeenkomstig de procedure afhandeling informatieverzoeken (hoofdstuk 7);
- Wijzigingsverzoek, wordt afgehandeld overeenkomstig de wijzigingsprocedure (hoofdstuk 8); of
- Klacht, wordt afgehandeld overeenkomstig de klachtenprocedure (hoofdstuk 9).

4 Werkafspraken i.r.t. onderhoudswerkzaamheden

4.1 Doel en uitgangspunten

Onderhoudswerkzaamheden zijn gericht op het waarborgen van de veilige, betrouwbare en continue werking van de mammografiesystemen en de daarmee samenhangende dienstverlening. Opdrachtnemer voert onderhoud uit overeenkomstig de afspraken in de overeenkomst.

Partijen stemmen de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden tijdig en in goed onderling overleg af, waarbij het uitgangspunt is dat de impact op het primaire screeningsproces zoveel mogelijk wordt beperkt.

Onder onderhoud wordt verstaan: alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de overeengekomen functionaliteit, veiligheid, beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de mammografiesystemen gedurende de looptijd van de overeenkomst te waarborgen. Onder onderhoud vallen in ieder geval:
- Preventief onderhoud;
- Correctief onderhoud;
- Adaptief onderhoud;
- Software- en firmware-updates.

4.2 Software-updates en configuratiewijzigingen

De Opdrachtnemer stelt BVO NL tijdig voorafgaand aan iedere voorgenomen software-update, firmware-update, patch, hotfix of configuratiewijziging schriftelijk op de hoogte. Hierbij verstrekt Opdrachtnemer ten minste een omschrijving van de voorgenomen wijziging, de aanleiding, de beoogde uitvoeringsdatum, de verwachte impact op de dienstverlening en een risicoanalyse.

Indien de voorgenomen wijziging mogelijk invloed heeft op de beeldbewerking, beeldkwaliteit, beeldanalyse, detectieprestaties of andere functionele eigenschappen van het Systeem, is Opdrachtnemer verplicht vooraf advies in te winnen bij het LRCB.

Uitvoering van een dergelijke wijziging is uitsluitend toegestaan nadat LRCB schriftelijk heeft bevestigd dat de voorgenomen wijziging geen onaanvaardbare gevolgen heeft voor de beeldbewerking of de prestaties van het screeningssysteem. Deze schriftelijke akkoordverklaring wordt voorafgaand aan de implementatie door Opdrachtnemer verstrekt aan de servicemanager van BVO NL.

Onverminderd het voorgaande vindt implementatie van software-updates of configuratiewijzigingen uitsluitend plaats na voorafgaande afstemming met BVO NL en binnen de daarvoor overeengekomen onderhouds- of implementatievensters.

In spoedeisende situaties waarin uitstel van een beveiligingsupdate leidt tot een aantoonbaar en onaanvaardbaar beveiligingsrisico, informeert Opdrachtnemer BVO NL en LRCB onverwijld. De noodzaak en de verwachte impact van de update worden daarbij gemotiveerd. Ook in deze gevallen wordt, voor zover redelijkerwijs mogelijk, vooraf een schriftelijke beoordeling van LRCB verkregen indien de update invloed kan hebben op de beeldbewerking.

Naast bovenstaande zal er ook een beroep gedaan worden op de Opdrachtnemer om ondersteuning en advisering te leveren bij wetenschappelijk onderzoek.

4.3 Servicewindow onderhoud

Onderhoudswerkzaamheden die leiden tot tijdelijke buitengebruikstelling van een Systeem worden uitgevoerd binnen een vooraf afgestemd servicewindow.

Het servicewindow wordt jaarlijks en waar nodig tussentijds in goed overleg vastgesteld tussen BVO NL en Opdrachtnemer, waarbij rekening wordt gehouden met:

- De beschikbaarheid van de betreffende locatie;
- De geplande screeningsactiviteiten;
- De verwachte duur van de werkzaamheden;
- Eventuele risico's voor de continuïteit van het screeningsproces.

4.4 Planning preventief onderhoud

Opdrachtnemer stelt jaarlijks een voorstel op voor het preventief onderhoudsschema en stemt dit af met de planning medewerker van BVO NL. De algemene regel is dat Preventief onderhoud wordt gepland na de periodieke test die het LRCB uitvoert. Op die manier kunnen adviezen en noodzakelijke aanpassingen die het LRCB voorschrijft direct worden meegenomen tijdens het onderhoudswindow voor Preventief Onderhoud.

Het preventief onderhoudsschema voor het komende kalenderjaar wordt uiterlijk in oktober afgestemd met BVO NL.

Bij de planning wordt rekening gehouden met:

- De beschikbare capaciteit op de locaties;
- Geplande screeningsactiviteiten;
- Regionale omstandigheden;
- Eventuele bijzonderheden per systeem.

BVO NL en Opdrachtnemer wijzen ieder contactpersonen aan voor de afstemming en planning van onderhoudswerkzaamheden, zie hoofdstuk 2.

4.5 Aanvraag en aankondiging aanvullende onderhoudswerkzaamheden

Voor aanvullend of afwijkend preventief onderhoud geldt dat Opdrachtnemer dit minimaal drie maanden vooraf kenbaar maakt bij BVO NL, tenzij sprake is van een noodzakelijke veiligheidsmaatregel of een door de fabrikant verplicht gestelde urgente actie.

De aankondiging bevat minimaal:

- Reden en aard van de werkzaamheden;
- Betrokken Systeem/Systemen;
- Geplande uitvoeringsdatum;
- Verwacht servicewindow;
- Verwachte impact op het screeningsproces;
- Eventuele voorbereidende acties door BVO NL.

- Onderhoud tijdens Operationele uren

Uitgangspunt is dat onderhoudswerkzaamheden waarbij een Systeem buiten gebruik wordt gesteld, plaatsvinden buiten Operationele uren.

Indien uitvoering tijdens Operationele uren noodzakelijk is, vindt dit uitsluitend plaats na voorafgaande afstemming tussen Key-user van BVO NL en Opdrachtnemer. Partijen beoordelen gezamenlijk de gevolgen voor het screeningsproces en maken afspraken over eventuele mitigerende maatregelen.

4.6 Jaarlijkse onderhoudsblokkade

BVO NL biedt de mogelijkheid om per Systeem maximaal twee ochtenden of middagen per kalenderjaar als onderhoudsmoment te reserveren. Dit moment wordt opgenomen in de jaarlijkse onderhoudsplanning en wordt door Opdrachtnemer samen de planningmedewerker van BVO NL vastgesteld.

4.7 Beperken impact screeningsproces

Opdrachtnemer spant zich in om de duur van geplande buitengebruikstelling van apparatuur tot een minimum te beperken en werkzaamheden zo efficiënt mogelijk uit te voeren.

Indien werkzaamheden onverhoopt leiden tot een langere uitvalduur dan vooraf voorzien, informeert Opdrachtnemer BVO NL hierover zo spoedig mogelijk en stemmen partijen de vervolgstappen af.

5 Incidentenprocedure

De procesafspraken beschrijven de wijze waarop Incidenten gedurende de looptijd van de overeenkomst worden geregistreerd, afgehandeld, geëscaleerd en afgesloten. Het doel van deze procesafspraken is een eenduidige werkwijze te waarborgen, waarbij de continuïteit van het screeningsproces centraal staat.

Alle Incidenten worden geregistreerd in het incidentmanagementsysteem van de Opdrachtnemer en zijn gedurende de looptijd van het Incident voor BVO NL inzichtelijk.

5.1 Registratie

Na ontvangst van een Melding registreert de Opdrachtnemer het Incident in het incidentmanagementsysteem. De registratie bevat ten minste:

- Datum en tijd van melding;
- Melder;
- Locatie;
- Betrokken Mammografiesysteem;
- Omschrijving van het Incident;
- Initiële classificatie;
- Prioriteit;
- Verantwoordelijke behandelaar.

5.2 Classificatie en prioritering bij Incidenten

Na ontvangst van een Melding verricht de Opdrachtnemer een eerste beoordeling van de aard en impact van het Incident. De initiële prioriteit wordt vastgesteld op basis van de in de SLA opgenomen classificatiecriteria en prioriteitsmatrix.

Indien BVO NL van oordeel is dat de feitelijke impact groter is dan uit de eerste beoordeling blijkt, prevaleert gedurende de eerste fase van de afhandeling de door BVO NL aangegeven prioriteit. Opdrachtnemer kan een voorstel doen tot aanpassing van de prioriteit, waarbij de onderbouwing schriftelijk wordt vastgelegd.

Indien bij de beoordeling van een Incident twijfel bestaat over de juiste prioriteitsclassificatie, wordt het Incident voorlopig volgens de hoogste redelijkerwijs toepasselijke prioriteit afgehandeld. Zodra de impact van het Incident voldoende is vastgesteld, kan de prioriteit in overleg met BVO NL worden aangepast. Hierdoor wordt voorkomen dat noodzakelijke maatregelen of opschaling vertraging oplopen als gevolg van discussie over de classificatie.

De prioriteit wordt gedurende de afhandeling actief bewaakt en kan, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, worden aangepast.

5.3 Diagnose

De Opdrachtnemer verricht een eerste technische analyse om de oorzaak van het Incident vast te stellen. Indien noodzakelijk wordt gebruikgemaakt van remote diagnostics, logbestanden of aanvullende specialistische ondersteuning.

5.4 Opschaling experts en fabrikantondersteuning

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de voortgang van ieder Incident actief bewaakt en zelfstandig opschaalt zodra het risico ontstaat dat de continuïteit van het screeningsproces of de overeengekomen serviceniveaus in het gedrang komen. Opschaling vindt in ieder geval plaats indien:

- De afgesproken hersteltijd naar verwachting niet wordt gerealiseerd;
- Aanvullende specialistische kennis of fabrikantondersteuning noodzakelijk is;
- De omvang of impact van het Incident toeneemt;
- Meerdere locaties of systemen door hetzelfde Incident worden getroffen;
- Sprake is van herhaalde storingen met dezelfde oorzaak;
- De continuïteit van het screeningsprogramma onder druk komt te staan.

Opschaling kan bestaan uit onder meer:

- Inzet van aanvullende service engineers;
- Inzet van productspecialisten;
- Inzet van fabrikantondersteuning;
- Managementescalatie;
- Beschikbaar stellen van vervangende apparatuur of onderdelen;
- Uitbreiding van de communicatie- en coördinatiecapaciteit.

De Opdrachtnemer wacht met opschalen niet totdat een overeengekomen servicelevel is overschreden, maar handelt proactief zodra voorzienbaar is dat aanvullende maatregelen noodzakelijk zijn.

5.5 Herstel

De Opdrachtnemer voert de noodzakelijke werkzaamheden uit om de functionaliteit van de apparatuur zo spoedig mogelijk te herstellen. Indien volledig herstel niet direct mogelijk is, treft de Opdrachtnemer tijdelijke maatregelen om de gevolgen voor het screeningsproces zoveel mogelijk te beperken.

Opdrachtnemer zet zijn herstelwerkzaamheden voor P1 en P2 verstoringen ook buiten Operationele uren voort.

5.6 Communicatie

Gedurende de volledige afhandeling blijft de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de regie op het Incident. Wijzigingen in prioriteit, opschalingen en afschalingen ontslaan de Opdrachtnemer niet van zijn verantwoordelijkheid om de BVO NL actief te informeren over de voortgang, de verwachte hersteltijd en de eventuele gevolgen voor de uitvoering van het screeningsprogramma.

Gedurende de afhandeling informeert de Opdrachtnemer BVO NL actief over:

- De oorzaak van het Incident (voor zover bekend);

- De voortgang van de werkzaamheden;
- De verwachte hersteltijd;
- Eventuele risico's voor de planning;
- De noodzaak tot opschaling.

BVO NL hoeft niet actief naar de voortgang te informeren.

5.7 Verificatie

Na afronding van de werkzaamheden verifieert de Opdrachtnemer samen met BVO NL dat de apparatuur weer volledig voldoet aan de overeengekomen functionele en technische eisen. Indien noodzakelijk worden aanvullende kwaliteitscontroles uitgevoerd.

5.8 Afsluiting

Een Incident wordt uitsluitend afgesloten nadat:
- De dienstverlening is hersteld;
- BVO NL heeft bevestigd dat het Incident is verholpen, dan wel gedurende een overeengekomen periode geen nieuwe afwijkingen zijn geconstateerd;
- Alle registraties volledig zijn bijgewerkt.

Bij afsluiting verstrekt de Opdrachtnemer een storingsrapport waarin ten minste zijn opgenomen:
- Datum en tijd van melding;
- Oorzaak;
- Uitgevoerde werkzaamheden;
- Vervangen onderdelen;
- Duur van de verstoring;
- Datum en tijdstip waarop het screeningsproces weer volledig kon worden hervat
- Eventuele aanbevelingen.

5.9 Evaluatie

Na ten minste iedere P1 en P2 Melding vindt een gezamenlijke evaluatie plaats. De Opdrachtnemer stelt een evaluatierapport op waarin ten minste zijn opgenomen:
- Tijdlijn van het Incident;
- Oorzaak;
- Uitgevoerde acties;
- Communicatie;
- Escalaties;
- Root Cause Analyse;
- Verbetermaatregelen;
- Preventieve acties;
- Leerpunten.

Het evaluatierapport wordt besproken tijdens het eerstvolgende operationele of tactische overleg.

5.10 Implementatie verbetermaatregelen

Indien uit de evaluatie blijkt dat structurele verbeteringen noodzakelijk zijn, stelt de Opdrachtnemer een verbeterplan op. Het verbeterplan bevat ten minste:
- De voorgenomen maatregelen;
- Planning;
- Verantwoordelijke functionaris;
- Verwachte effecten;
- Wijze waarop de effectiviteit wordt geëvalueerd.

De voortgang van de verbetermaatregelen wordt besproken tijdens de periodieke contractoverleggen totdat alle maatregelen aantoonbaar zijn gerealiseerd.

6 Calamiteiten procedure

Bij calamiteiten gelden aanvullende procesafspraken gericht op het zo spoedig mogelijk herstellen van de continuïteit van het screeningsproces.

6.1 Directe activering calamiteitenproces

Incidenten of Calamiteiten zijn van dezelfde orde alleen de impact van een Calamiteit is (veel) groter dan van een Incident. In het Uitvoeringskader bevolkingsonderzoek Borstkanker staan 5 soorten Calamiteiten gedefinieerd die alle vijf opschaling vereisen door middel van het informeren van de programmacoördinator BVO BK van het RIVM.

1. Met groot effect op de uitvoering van het Bevolkingsonderzoek programma;
2. Met grote schade voor de gezondheid van een cliënt of cliënten of kans daarop;
3. Met grote schade aan Rijkseigendommen;
4. Politiek gevoelige afwijkingen;
5. Mediagevoelige Incidenten met afbraakrisico voor het Bevolkingsonderzoek als geheel.

In geval van Incidenten of Calamiteiten werkt Opdrachtnemer conform de Escalatieprocedure zoals beschreven in het Protocol Risicomanagement en hanteert daarbij onderstaande Escalatieladder van BVO NL. Communicatie naar het RIVM vindt plaats via BVO NL.

IT gerelateerde afwijkingen	Overige afwijkingen
Raad van Bestuur	Raad van Bestuur
↑ Manager BVO NL	↑ MT lid Uitvoering Bevolkingsonderzoek Borstkanker
↑ Servicemanager IT	↑ Manager Uitvoering Bevolkingsonderzoek Borstkanker
↑ Key-users	↑ Adviseur Inkoop- en contractmanagement

Tabel 3: Escalatieprocedure

Na classificatie van Calamiteit of na expliciet verzoek daartoe door BVO NL wijst de Opdrachtnemer onverwijld een Incidentmanager aan. De Incidentmanager is gedurende de volledige afhandeling eindverantwoordelijk voor de coördinatie van het Incident en fungeert als vast aanspreekpunt voor BVO NL.

De Incidentmanager is verantwoordelijk voor:

- De coördinatie van alle herstelwerkzaamheden;
- De aansturing van betrokken interne en externe specialisten;
- Het bewaken van de voortgang;
- Het tijdig initiëren van opschaling;
- De afstemming met BVO NL;
- De periodieke voortgangscommunicatie;
- De overdracht naar de evaluatie- en verbeterfase.

De Incidentmanager blijft verantwoordelijk totdat de calamiteit formeel is afgesloten.

6.2 Eerste impactanalyse

Zo spoedig mogelijk na de Melding voert de Opdrachtnemer een eerste impactanalyse uit. Hierbij wordt beoordeeld:

- Omvang van de verstoring;
- Gevolgen voor het screeningsprogramma;
- Beschikbaarheid van alternatieve voorzieningen;

- Verwachte hersteltijd;
- Noodzakelijke opschaling.

Indien volledig herstel niet direct mogelijk is, richt de Opdrachtnemer zich primair op het herstellen van de operationele continuïteit. Afhankelijk van de situatie kunnen onder meer de volgende maatregelen worden ingezet:

- Tijdelijke technische oplossing;
- Inzet van vervangende apparatuur of onderdelen;
- Inzet van een reserve Systeem;
- Alternatieve configuratie;
- Inzet van aanvullende technische ondersteuning.

6.3 Voortgangscommunicatie

Gedurende de calamiteit verstrekt de Incidentmanager op vooraf overeengekomen tijdstippen een voortgangsupdate aan BVO NL. Iedere voortgangsrapportage bevat ten minste:

- Actuele status;
- Uitgevoerde werkzaamheden;
- Oorzaak (voor zover bekend);
- Verwachte vervolgstappen;
- Verwachte hersteltijd;
- Eventuele risico's;
- Ingezette escalaties;
- Aanvullende maatregelen.

Indien nieuwe informatie beschikbaar komt die invloed heeft op de planning of de continuïteit van het screeningsproces, informeert de Opdrachtnemer BVO NL onmiddellijk en wacht hij niet tot het eerstvolgende terugkoppelmoment.

6.4 Herstel

Het calamiteitenproces eindigt zodra de continuïteit van het screeningsprogramma is hersteld. Indien een tijdelijke voorziening is getroffen, blijven de afspraken uit deze SLA van toepassing totdat de definitieve oplossing is gerealiseerd.

6.5 Afschaling

Afschaling van een Calamiteit vindt uitsluitend plaats indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven en de impact van het Calamiteit aantoonbaar is verminderd. Hiervan kan bijvoorbeeld sprake zijn indien:

- De screening volledig is hervat;
- Een tijdelijke voorziening is gerealiseerd waarmee de continuïteit van het screeningsproces is geborgd;
- De risico's voor kwaliteit en veiligheid zijn weggenomen;
- De resterende werkzaamheden geen invloed meer hebben op de uitvoering van de screening.

Afschaling vindt uitsluitend plaats in afstemming met BVO NL. De Opdrachtnemer legt de aanleiding, het tijdstip en de gewijzigde prioriteit vast in de incidentregistratie.

6.6 Root Cause Analyse

Na iedere calamiteit voert de Opdrachtnemer verplicht een Root Cause Analyse (RCA) uit. Doel van de RCA is het vaststellen van de onderliggende technische, organisatorische en procesmatige oorzaken van het Incident, zodat herhaling zoveel mogelijk wordt voorkomen. De RCA bevat ten minste:

- Beschrijving van het Incident;

- Tijdlijn van het Incident;
- Directe oorzaak;
- Onderliggende oorzaak of oorzaken;
- Beoordeling van de effectiviteit van de Incidentafhandeling;
- Analyse van eventuele tekortkomingen in processen, techniek of communicatie;
- Beoordeling van de effectiviteit van de getroffen beheersmaatregelen;
- Verbetermaatregelen;
- Preventieve maatregelen;
- Planning en verantwoordelijkheden voor de implementatie van de verbetermaatregelen.

De Opdrachtnemer borgt dat de uitkomsten van de Root Cause Analyse worden verwerkt in de onderhoudsstrategie, werkinstructies en kennisdeling binnen de organisatie, zodat de geleerde lessen bijdragen aan het voorkomen van vergelijkbare Incidenten op andere locaties of bij andere apparatuur.

7 Procedure afhandeling Informatieverzoeken

Informatieverzoeken kunnen onder meer betrekking hebben op:

- Het verstrekken van documentatie of technische informatie;
- Gebruikersvragen of ondersteuning;
- Het beschikbaar stellen van logbestanden of storingshistorie;
- Ondersteuning bij kwaliteitscontroles of audits;
- Het verstrekken van certificaten, onderhoudsrapportages of kalibratiegegevens.

De behandeling van informatieverzoeken verloopt volgens onderstaande stappen:

1. BVO NL dient het informatieverzoek in bij de Servicedesk van Opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer registreert het informatieverzoek en bevestigt de ontvangst.
3. Opdrachtnemer beoordeelt de aard en omvang van het verzoek en bepaalt of aanvullende informatie van BVO NL benodigd is.
4. Opdrachtnemer verstrekt de gevraagde informatie of adviseert BVO NL over de vervolgstappen. Indien het verzoek feitelijk een Verstoring, Klacht of Wijzigingsverzoek betreft, wordt het verzoek in overleg met BVO NL volgens de daarvoor geldende procedure behandeld.
5. De afhandeling vindt plaats overeenkomstig de in de SLA overeengekomen servicenormen.
6. Indien de overeengekomen doorlooptijd niet haalbaar blijkt, informeert de Opdrachtnemer BVO NL tijdig over:
    a. De oorzaak van de vertraging;
    b. De gevolgen voor de planning;
    c. De verwachte afhandeltermijn.
7. Na verstrekking van de gevraagde informatie en akkoord van BVO NL wordt het informatieverzoek administratief afgesloten.

8 Wijzigingsprocedure

Wijzigingen op de dienstverlening worden beheerst uitgevoerd volgens onderstaande wijzigingsprocedure. Opdrachtnemer beoordeelt ieder wijzigingsverzoek in overleg met BVO NL op impact, uitvoerbaarheid, planning en eventuele financiële consequenties.

8.1 Indienen wijzigingsverzoek

Een wijzigingsverzoek kan worden ingediend door zowel BVO NL als Opdrachtnemer. Het wijzigingsverzoek bevat ten minste:

- Omschrijving van de gewenste wijziging;

- Aanleiding en doel;
- Betrokken locatie(s) of systeem(en);
- Gewenste uitvoeringsdatum;
- Eventuele urgentie.

8.2 Beoordeling

Opdrachtnemer beoordeelt het wijzigingsverzoek op:
- Technische haalbaarheid;
- Impact op de dienstverlening;
- Gevolgen voor planning;
- Risico’s voor de continuïteit van het screeningsproces;
- Gevolgen voor onderhoud, beheer en veiligheid;
- Financiële consequenties.

Indien noodzakelijk vindt afstemming plaats met BVO NL en/of de fabrikant (OEM).

8.3 Classificatie

Het wijzigingsverzoek wordt geclassificeerd als standaardwijziging of niet-standaardwijziging.

8.3.1 Standaardwijzigingen

Standaardwijzigingen zijn wijzigingen die naar hun aard en omvang behoren tot de overeengekomen onderhoudsdienstverlening. Deze wijzigingen worden zonder aanvullende kosten uitgevoerd, tenzij in de overeenkomst of het DAP hiervoor een afzonderlijk tarief is overeengekomen.

Onder standaardwijzigingen worden in ieder geval verstaan:
- Uitvoeren van door de fabrikant voorgeschreven software-, firmware- en beveiligingsupdates;
- Uitvoeren van configuratiewijzigingen die noodzakelijk zijn voor het correct functioneren van het Systeem;
- Herstellen of opnieuw configureren van software na een Verstoring;
- Vervangen van onderdelen;
- Aanpassen van systeeminstellingen als gevolg van reguliere software-updates;
- Uitvoeren van door de fabrikant voorgeschreven veiligheids- of kwaliteitsverbeteringen (field safety notices, service bulletins e.d.);
- Wijzigen van contactpersonen, gebruikers- en beheergegevens;
- Aanpassen van onderhoudsplanningen binnen de overeengekomen onderhoudsvensters;
- Uitvoeren van preventieve onderhoudswerkzaamheden conform de onderhoudsstrategie;
- Actualiseren van systeemdocumentatie, configuratieregistraties en onderhoudsgegevens;
- Verplaatsen van een mammografiesysteem binnen de overeengekomen contractuele voorwaarden, waarbij het in de overeenkomst opgenomen vaste tarief van toepassing is.

8.3.2 Niet-standaardwijzigingen

Niet-standaardwijzigingen zijn wijzigingen die leiden tot uitbreiding van de overeengekomen dienstverlening, functionaliteit of contractuele scope, of waarvoor geen afspraken in de overeenkomst zijn gemaakt. Besluitvorming

Voor standaardwijzigingen stelt Opdrachtnemer de uitvoering in overleg met BVO NL vast.

Voor niet-standaardwijzigingen ontvangt BVO NL vooraf een schriftelijke offerte met ten minste:
- Omschrijving van de werkzaamheden;
- Planning;
- Doorlooptijd;

- Impact op de dienstverlening;
    - Kosten;
    - Eventuele randvoorwaarden.

Uitvoering vindt uitsluitend plaats na schriftelijke akkoordverklaring van BVO NL.

8.4 Uitvoering en afronding

Na uitvoering van de wijziging:

- Verifieert Opdrachtnemer de correcte werking van het systeem;
- Worden relevante beheer- en onderhoudsdocumentatie bijgewerkt;
- Worden indien nodig instructies verzorgt voor Key-users
- Wordt BVO NL geïnformeerd over de uitgevoerde wijziging;
- Wordt het wijzigingsverzoek administratief afgesloten.

De beoordeling, offertevorming en uitvoering vinden plaats binnen de in de SLA overeengekomen servicenormen.

9 Klachtenprocedure

Het klachtenmanagementproces heeft tot doel klachten over de uitvoering van de dienstverlening zorgvuldig, transparant en tijdig af te handelen en te benutten voor structurele verbetering van de dienstverlening.

Een klacht wordt beschouwd als een belangrijk signaal over de kwaliteit van de dienstverlening en wordt los van de reguliere Incidentafhandeling geregistreerd en geëvalueerd.

Klachten kunnen onder andere betrekking hebben op:

- De communicatie;
- De bereikbaarheid;
- De houding of het gedrag van medewerkers;
- De kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden;
- Het niet nakomen van afspraken;
- De kwaliteit of volledigheid van rapportages;
- De planning of uitvoering van onderhoudswerkzaamheden;
- Overige aspecten van de dienstverlening.

Indien een klacht tevens betrekking heeft op een Incident, worden zowel het Incident als de klacht afzonderlijk geregistreerd.

9.1 Registratie

De Opdrachtnemer registreert iedere klacht in het servicemanagementsysteem. Van iedere klacht worden ten minste vastgelegd:

- Registratienummer;
- Datum ontvangst;
- Indiener;
- Omschrijving;
- Classificatie;
- Verantwoordelijke behandelaar;
- Genomen maatregelen;
- Datum afhandeling.

Indien tijdens de behandeling blijkt dat sprake is van een technisch defect of verstoring, wordt daarnaast een Incident geregistreerd overeenkomstig de procedure voor Incidentmanagement.

9.2 Afhandeling

Na ontvangst van een klacht:

- Bevestigt de Opdrachtnemer de ontvangst;
- Beoordeelt de Opdrachtnemer de aard en ernst van de klacht;
- Onderzoekt de Opdrachtnemer de oorzaak;
- Informeert de Opdrachtnemer BVO NL over de uitkomst;
- Treft de Opdrachtnemer zo nodig corrigerende en preventieve maatregelen.

Indien meerdere vergelijkbare klachten worden ontvangen, voert de Opdrachtnemer een trendanalyse uit en stelt hij een verbeterplan op.

De behandeling van klachten vindt plaats binnen de in de SLA overeengekomen termijnen.

10 Facturatieprocedure