|  |
| --- |
| Dossier Afspraken en ProceduresTemplate |

|  |  |
| --- | --- |
| Auteur(s): |  |
| Versie: |  |
| Datum: | Kies of typ een datum |
| Kenmerk: |  |
|  |  |
|  |  |

**Documentinformatie**

Dit document maakt onderdeel uit van een complete set (beleidspiramide) met formeel vastgestelde documenten op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Dit document heeft betrekking op de laag Procedure in de beleidspiramide.



**Versiebeheer**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Auteur** | **Verwerking** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Distributielijst**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Ontvanger** | **Doel** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Vaststelling**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Vastgesteld door** | **Vastgesteld op** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Samenhang met andere documenten**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Naam** | **Bovenliggend** | **Gelijk niveau** | **Onderliggend** |
| [INFORMATIEBEVEILIGINGSBELEID] | x |  |  |
| [INKOOPBELEID] | x |  |  |
| [STANDAARD KETENBEHEER] | x |  |  |
| [PROCEDURES ‘KETENBEHEER’] |  | x |  |

**Verwijzingen naar SURFaudit Toetsingskader en ISO27001, ISO27002 en ISO28000**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kader** | **Verwijzing (tags)** |
| SURFaudit Toetsingskader | SC.01, SC.02, SC.03. SC.04 |
| ISO27001 | 4.3, 5.1, 5.3, 6.1, 7.1, 7.2, 8.1, 8.2, 8.3, 9.1, 9.2, 9.3, 10.1, 10.2,12.6, 15.1, 15.3, 16.1, 17.1 en 18.2 |
| ISO27002 | 5.1, 6.1, 7.2, 7.3, 9.2, 13.2, 15.1, 15.2, 16.1, 17.1, 18.1 en 18.2 |
| ISO28000 | 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 5.2, 5.3, 5.4, 6.2, 6.3, 6.4, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 9.1, 9.2 en 9.3 |

**Creative Commons**

Dit template is een product van het SURF Security Expertise Centrum en beschikbaar onder de licentie Creative Commons Naamsvermelding 4.0 Internationaal. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.nl>

Inhoudsopgave

|  |
| --- |
| [Samenvatting 5](#_Toc185515523)[1 Dossier Afspraken en Procedures 6](#_Toc185515524)[1.1 Doel en positionering DAP 6](#_Toc185515525)[1.2 Referenties 6](#_Toc185515526)[1.3 Beheer DAP 6](#_Toc185515527)[1.4 Procedurestappen wijziging DAP 6](#_Toc185515528)[2 Afspraken met Servicedesk 7](#_Toc185515529)[2.1 Service Window Servicedesk 7](#_Toc185515530)[2.2 Scope Servicedesk 7](#_Toc185515531)[3 Beheerprocessen en Procedures 9](#_Toc185515532)[3.1 Incident Management 9](#_Toc185515533)[3.1.1 Procedure Incident Management 9](#_Toc185515534)[3.1.2 Afspraken m.b.t. Incidenten 10](#_Toc185515535)[3.2 Problem Management 10](#_Toc185515536)[3.2.1 Procedure Problem Management 11](#_Toc185515537)[3.2.2 Afspraken m.b.t. Problem Management 11](#_Toc185515538)[3.2.3 Problem Status en Voortgangsoverleg 12](#_Toc185515539)[3.3 Change management 12](#_Toc185515540)[3.3.1 Soorten Changes 12](#_Toc185515541)[3.3.2 Procedure Change Management 12](#_Toc185515542)[3.3.3 Afspraken m.b.t. Change Management 13](#_Toc185515543)[3.4 Release Management 13](#_Toc185515544)[3.4.1 Procedure Release Management 14](#_Toc185515545)[3.4.2 Afspraken m.b.t. Release Management 15](#_Toc185515546)[3.5 Service Level Rapportage 15](#_Toc185515547)[3.5.1 Incident Management rapportage 15](#_Toc185515548)[3.5.2 Problem Management rapportage 15](#_Toc185515549)[3.5.3 Change Management rapportage 16](#_Toc185515550)[4 Aanvullende afspraken 17](#_Toc185515551)[4.1 Escalatie 17](#_Toc185515552)[4.1.1 Uitgangspunten 17](#_Toc185515553)[4.1.2 Escalatie schema 17](#_Toc185515554)[4.1.3 Escalatie procedure 18](#_Toc185515555)[4.2 Klachten procedure 18](#_Toc185515556)[4.3 Change freeze periode 19](#_Toc185515557)[4.4 Sluiting bij Opdrachtgever 19](#_Toc185515558)[5 Governance 20](#_Toc185515559)[5.1 Strategisch Overleg 20](#_Toc185515560)[5.2 Tactisch Overleg 20](#_Toc185515561)[5.3 Operationeel Overleg 22](#_Toc185515562)[6 Contactgegevens 23](#_Toc185515563)[6.1 Contactgegevens Opdrachtgever 23](#_Toc185515564)[6.2 Contactgegevens Opdrachtnemer 23](#_Toc185515565)[7 Ondertekening 24](#_Toc185515566) |

Samenvatting

Hier komt een samenvatting, op zichzelf leesbaar, van de inhoud van dit document in max. 1 A4.

# Dossier Afspraken en Procedures

## Doel en positionering DAP

Het Dossier Afspraken en Procedures (hierna DAP) beschrijft de (werk)afspraken en procedures tussen [Naam Instelling], hierna te noemen Opdrachtgever en [Naam Opdrachtnemer], hierna te noemen Opdrachtnemer, met betrekking tot de dienstverlening op het gebied van [technisch beheer, housing and hosting en technisch applicatiebeheer].

Verder beschrijft dit DAP de operationele en tactische afspraken evenals de procedures die noodzakelijk zijn om de diensten, die beschreven staan in de Service Level Agreement (hierna SLA), succesvol te leveren aan Opdrachtgever.

Indien van toepassing is bij de processen vastgelegd op welke wijze en onder welke voorwaarden of omstandigheden Opdrachtgever en Opdrachtnemer informatie uitwisselen.

## Referenties

De onderstaande documenten liggen ten grondslag aan deze DAP:

* Overeenkomst : …
* Programma van Eisen (PvE) : …
* Service Level Agreement (SLA) : …

De in dit DAP gebruikte termen en definities die met een hoofdletter zijn geschreven, zijn opgenomen in de SLA of gedefinieerd in de Overeenkomst.

## Beheer DAP

Het DAP wordt beheerd door de [Service Level Manager] van Opdrachtgever.

Voorstellen tot wijzigingen op dit document worden tussen Opdrachtnemer en de [Service Level Manager] van de Opdrachtgever vastgesteld.

Wijzigingen op het DAP dienen te passen binnen de kaders die gedefinieerd zijn in de geldende Overeenkomst en SLA tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

## Procedurestappen wijziging DAP

* De wijziging wordt geïnitieerd door één van de partijen. De voorgestelde wijziging wordt schriftelijk geformuleerd;
* Het voorstel wordt vervolgens beoordeeld op haalbaarheid. Tevens wordt de impact van het voorstel door beide partijen onderzocht;
* Op grond van de resultaten van het onderzoek wordt een definitieve beslissing over het voorstel genomen in de hiervoor georganiseerde overleggen;
* Opdrachtgever voert de afgesproken wijzigingen in het DAP door;
* Het gewijzigde DAP wordt verspreid onder Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

# Afspraken met Servicedesk

## Service Window Servicedesk

De Servicedesk van Opdrachtnemer is geopend van [08.30 – 17.30 uur op werkdagen] (exclusief feestdagen), Nederlandse tijdzone. De communicatie vindt plaats in het Nederlands.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Beschrijving** | **Tijdvak** | **Bereikbaar via** |
| Openstelling Servicedesk  | Maandag t/m vrijdag: 08.30-17.30 uur (GMT+1) | e-mailadres: nog invullentelefoonnummer: nog invullen  |
| Onderhoud door Opdrachtnemer dient in principe buiten het Service Window plaats te vinden en vooraf te zijn afgestemd met Opdrachtgever |

## Scope Servicedesk

De volgende soorten meldingen kunnen door Opdrachtgever bij de Servicedesk van Opdrachtnemer worden ingediend:

|  |  |
| --- | --- |
| Soort | Toelichting |
| Informatievraag | Verzoek om informatie of advies |
| Service Verzoek/Request | Een verzoek van de gebruiker om ondersteuning, autorisatie, levering of documentatie etc.  |
| Incident | Een verstoring van de bestaande dienstverlening |

Zie de SLA voor de bepaling van de Prioriteit.

1. Meldingen worden door [Functioneel Beheer] van Opdrachtgever rechtstreeks in de service management tool van Opdrachtgever geplaatst;
2. Alleen de [Servicedesk] van Opdrachtgever en de [behandelgroepen] bij Opdrachtgever zijn gerechtigd om meldingen bij de Servicedesk van Opdrachtnemer in te dienen. Opdrachtnemer ziet hierop toe;
3. Het indienen van een melding bij Opdrachtnemer en de afmelding hiervan vinden uitsluitend plaats per e-mail vanuit de service management tool, waarbij automatisch minimaal het call/Incidentnummer en de aanmeldergegevens meegestuurd worden;
4. Communicatie over de melding en de afhandeling hiervan kan telefonisch plaatsvinden op voorwaarde dat de benodigde registraties worden bijgehouden in de betreffende service management tool(s);
5. De Prioriteit van een melding zal door Opdrachtgever worden vastgesteld conform de Prioriteitentabel in de SLA. Indien over de prioritering geen overeenstemming bereikt wordt tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, gaat het escalatieproces van start;
6. Een Incident is pas 'opgelost' als de oplossing is goedgekeurd door Opdrachtgever met in achtneming van de volgende procedure. Na aanmelding van een Incident door Opdrachtgever, start Opdrachtnemer met het oplossen van het Incident. Zodra het resultaat van de oplossing is afgestemd met de Opdrachtgever, dan stopt de tijd voor het oplossen van het Incident. Indien Opdrachtgever het resultaat van de oplossing afwijst, dan loopt de tijd vanaf dat moment door totdat het Incident daadwerkelijk is opgelost;
7. Voor Prioriteit 1 incidenten geldt een afwijkend Service Window van de Servicedesk, namelijk:

Ma - Vr: 08:30 – 22:30 uur <= controleren met de afspraken in de SLA

Za: 10:00 – 18:00 uur

Zo: 10:00 – 22:30 uur

Voor feest- en brugdagen gelden dezelfde tijden als voor een zaterdag;

1. Ook voor het afwijkende Service Window van de Servicedesk geldt dat dit de Nederlandse tijdzone betreft (GMT+1).

# Beheerprocessen en Procedures

In de volgende paragrafen zijn de beheerprocessen op de koppelvlakken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in detail beschreven. Het beheer behelst de dagelijkse werkzaamheden voor het in bedrijf houden van de dienstverlening voor Opdrachtgever. Het grootste deel van deze activiteiten is belegd bij Opdrachtnemer. Alle activiteiten en/of resultaten dienen te worden uitgevoerd/zijn afgerond binnen de afgesproken SLA-tijden.

Beheer omvat de volgende processen:

1. Incident Management
2. Problem Management
3. Change Management
4. Release Management

## Incident Management

Het doel van Incident Management is om de negatieve gevolgen van incidenten tot een minimum te beperken en de normale werking van de dienst zo snel mogelijk te herstellen.

### Procedure Incident Management

1. Opdrachtgever plaatst Incidentmeldingen inclusief de bijbehorende Prioriteit rechtstreeks in de Servicedesk management tool van Opdrachtnemer. In geval van discussie over de toekenning van de Prioriteit van een Incident treedt de Escalatieprocedure in werking;
2. Indien het gaat om een Prioriteit 1 of 2 Storing dan dient [Functioneel Beheer] van Opdrachtgever, naast direct e-mail en telefonisch contact, op een later moment ook een Incidentmelding in bij Servicedesk van Opdrachtnemer;
3. Indien Opdrachtnemer zelf een Prioriteit 1 of 2 Incident heeft geconstateerd, informeert Opdrachtnemer direct telefonisch [Functioneel Beheer] van de Opdrachtgever hierover, als ook per e-mail;
4. Servicedesk van Opdrachtnemer ontvangt Incidenten en registreert Incidenten in de service management tool van Opdrachtnemer;
5. Opdrachtgever geeft het call-nummer op aan Opdrachtnemer en Opdrachtnemer geeft het eigen call-nummer op aan Opdrachtgever. Deze callnummers worden in alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever door beide partijen vermeld;
6. Zodra het Incident is opgelost, licht Opdrachtnemer de melder van het Incident aan Opdrachtgeverszijde direct in per e-mail en sluit de melding af.
7. Zodra het incident is opgelost en ingediend door Opdrachtnemer zelf, licht deze de Opdrachtgever in over de afsluiting van het incident;
8. Incident wordt gesloten in de service management tool van Opdrachtgever;
9. Het Incident is definitief opgelost zodra Opdrachtgever hiervoor akkoord geeft aan Opdrachtnemer binnen maximaal [vijf (5)] werkdagen, waarbij voor Prioriteit 1 en 2 verstoringen een maximum geldt van [één (1)] werkdag. Als er na die periode niet door Opdrachtgever is gereageerd, dan mag Opdrachtnemer het Incident als definitief opgelost beschouwen. Indien [Functioneel Beheer] van Opdrachtgever niet akkoord gaat, wordt de reden daarvan opgegeven en wordt het Incident heropend. De oplostijd conform de SLA gaat vanaf dat moment weer lopen. Indien geen akkoord bereikt wordt over het wel of niet heropenen van een call, gaat het escalatieproces van start.

### Afspraken m.b.t. Incidenten

1. Bij Prioriteit 1 Incidenten informeert Opdrachtnemer zo snel mogelijk en daarna proactief de Opdrachtgever. Dit houdt minimaal in dat er, na het initiële contact, elke 2 (twee) uur of tussentijds op aanvraag van de Opdrachtgever een statusupdate gegeven wordt;
2. Bij Prioriteit 1 Incidenten maakt Opdrachtnemer achteraf binnen [5 (vijf)] werkdagen een analyse van het Incident en stuurt dat naar de Opdrachtgever. Voor de Prioriteiten 2 t/m 4 dient Opdrachtnemer dit te doen indien Opdrachtgever daarom vraagt, waarbij een opleveringstijd geldt in onderling overleg;
3. Opdrachtnemer draagt zorg dat alle security issues in beginsel als Prioriteit 1 Incidenten worden opgepakt en opgelost, waarbij security issues zowel aan de vaste contactpersoon bij Opdrachtgever als aan [Naam CERT Opdrachtgever] (computer emergency response team) via [http://....] worden gemeld. Incidenten met persoonsgegevens dienen binnen 24 uur (klokuren) na detectie aan Opdrachtgever te worden gemeld, waarbij alle benodigde informatie voor een melding wordt meegeleverd;
4. Incidenten, niet zijnde Prioriteit 1 Incidenten, die ingediend worden buiten het geldende Service Window, worden op de eerstvolgende werkdag bij aanvang van het Service Window in behandeling genomen;
5. Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor de volledige oplossing en coördinatie van door Opdrachtgever aangemelde Incidenten.

## Problem Management

Probleembeheer heeft tot doel de waarschijnlijkheid en de gevolgen van incidenten te verminderen door de werkelijke en potentiële oorzaken van incidenten te identificeren en door workarounds en bekende fouten te beheren.

Gezien het karakter van de dienstverlening is het Problem Management belegd bij Opdrachtnemer. In sommige gevallen zal een Problem worden geïdentificeerd door Opdrachtgever die niet voldoet aan de criteria van Opdrachtnemer om als Problem in behandeling te worden genomen. Deze “Problems” worden echter wel als Problem behandeld door Opdrachtnemer.

Aangezien de volledige omgeving door Opdrachtnemer wordt onderhouden, zal Opdrachtnemer via het Problem Management proces zorgdragen voor de benodigde structurele verbetering van de dienstverlening. Indien Opdrachtgever dit nodig acht, zal vanuit de Problem Manager van Opdrachtgever de opdracht worden verstrekt aan Opdrachtnemer voor het oplossen van die Problems, die niet door Opdrachtnemer als Problem geïdentificeerd waren. Problem Management bestaat derhalve uit:

* Onderzoek naar Incidenten op de omgeving van Opdrachtnemer in het kader van de analyse van Problems van de dienstverlening;
* Oplossingen realiseren / structureel wegnemen van de oorzaken Incidenten (al dan niet in de vorm van een Workaround) op de omgeving van Opdrachtnemer;
* Problem rapportage.

### Procedure Problem Management

1. Indien Opdrachtnemer / Opdrachtgever een Problem heeft geconstateerd doet deze hiervan direct melding bij de [Problem Manager] Opdrachtgever / Opdrachtnemer;
2. Indien tijdens de Problem afhandeling blijkt dat de oorzaak van het Problem niet bij Opdrachtnemer ligt, wordt het Problem teruggegeven aan de [Problem Manager] Opdrachtgever;
3. In geval van identificatie van een Problem wordt een Problem-nummer aangemaakt ter referentie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Dit Problem-nummer wordt in alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, over het betreffende Problem, vermeld;
4. De [Problem Manager] van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer een ‘go’ of een ‘no go’ op de aangedragen oplossingen van Problems;
5. In geval van een ‘go’ voert Opdrachtnemer de oplossing uit. In geval van een ‘no go’ bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de gewenste oplossingsrichting waarmee de Opdrachtnemer het Problem gaat oplossen;
6. Benodigde wijzigingen in de systemen voor het oplossen van een Problem dienen altijd via zowel het Change proces van Opdrachtgever (indien de Opdrachtgever infrastructuur geraakt wordt) als via het Change proces van Opdrachtnemer te verlopen;
7. [Problem Manager] Opdrachtgever rapporteert het effect van de oplossing aan de [Problem Manager] van Opdrachtnemer. Indien het Problem inderdaad is weggenomen/opgelost geeft [Problem Manager] Opdrachtgever akkoord voor het afsluiten van het Problem.

### Afspraken m.b.t. Problem Management

1. Door Opdrachtgever geïdentificeerde Problems worden, na registratie in de Opdrachtgever service management tool, inclusief call-nummer, aangemeld bij Opdrachtnemer;
2. Indien de Problem Manager van Opdrachtgever een Problem heeft geïdentificeerd, zal Opdrachtnemer dit normaal gesproken binnen het Opdrachtnemer Problem proces gaan behandelen. Indien Opdrachtnemer het niet eens is met het in behandeling nemen van het voorgestelde Problem, zal uitsluitsel worden bereikt in een afstemming tussen de [Problem Managers] van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Indien geen uitsluitsel bereikt wordt, zal Escalatie plaatsvinden;
3. Problems worden door Opdrachtnemer geïdentificeerd en in behandeling genomen indien Incidenten zich steeds opnieuw manifesteren en naar aanleiding van Incidenten met Prioriteit 1 en Prioriteit 2;
4. Het oplossen van een Incident of het doorvoeren van een “workaround” is nooit een reden voor het afsluiten van een Problem;
5. Een Problem wordt alleen gesloten indien de:
	1. Onderliggende oorzaak gevonden is en vervolgens ook structureel wordt weggenomen;
	2. Onderliggende oorzaak wel is gevonden maar wordt opgelost met een workaround en deze workaround door Opdrachtgever wordt geaccepteerd;
	3. Onderliggende oorzaak niet gevonden is maar wel weggenomen is met een structurele (bij Opdrachtgever geverifieerde) oplossing;
	4. Onderliggende oorzaak niet gevonden wordt en in overleg met Opdrachtgever de “workaround” definitief wordt geaccepteerd.

### Problem Status en Voortgangsoverleg

Opdrachtnemer rapporteert maandelijks de Problem statussen aan de [Problem Manager] van Opdrachtgever. Indien de planning van de voortgang structureel niet wordt gehaald, spreken de [Problem Manager] van Opdrachtgever en Opdrachtnemer correctieve acties af, die de [Problem Manager] van Opdrachtgever bewaakt. Indien de planning van deze acties niet wordt gehaald escaleert de [Problem Manager] van Opdrachtgever volgens het escalatieschema.

## Change management

Het doel van Change Management is het aantal succesvolle (IT-) wijzigingen te maximaliseren door ervoor te zorgen dat risico's juist zijn beoordeeld, door wijzigingen te autoriseren en het wijzigingsschema te beheren.

De Opdrachtnemer dient binnen 2 weken na afronding van de Implementatie actuele documentatie aangaande inrichting, infrastructuur en landschap te verstrekken aan Opdrachtgever. Na elke Change op de beheerde omgeving dient die documentatie aangepast en opnieuw gedeeld te worden.

### Soorten Changes

Er worden 2 soorten Changes onderkend: standaard Changes en niet-standaard Changes.

|  |  |
| --- | --- |
| **Soort** | **Toelichting** |
| Standaard Change | Voorgedefinieerde veel voorkomende wijziging met een bekende, gelimiteerde impact, risico en doorlooptijd. Standaard Changes lopen via het Change proces, maar sommige stappen (validaties) zijn reeds goedgekeurd. De uitvoering van standaard Changes is gestandaardiseerd: beschreven in een werkinstructie.De lijst met standaard Changes is onderdeel van de SLA |
| Niet-standaard Change | Niet-standaard Changes zijn bijvoorbeeld Spoed, Security en Project Changes |

### Procedure Change Management

Standaard Changes:

1. [Beheerder] van Opdrachtgever kan een standaard Change indienen via de Servicedesk tool van Opdrachtnemer en geeft daarbij het changenummer van Opdrachtgever op. Dit changenummer wordt in alle communicatie betreffende het wijzigingsverzoek tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vermeld;
2. Opdrachtnemer voert de standaard Change uit conform de bij de standaard Change behorende doorlooptijd;
3. Zodra de Change afgehandeld is, licht Opdrachtnemer [Functioneel Beheer] van Opdrachtgever in;
4. Opdrachtnemer en [Functioneel Beheer] van Opdrachtgever sluiten de Change in hun respectievelijke tools.

Niet-standaard Changes:

1. [Beheerder] van Opdrachtgever kan een niet-standaard Change indienen via e-mail naar de Servicedesk van Opdrachtnemer en geeft daarbij het changenummer van Opdrachtgever op. Dit Changenummer wordt in alle communicatie betreffende het wijzigingsverzoek tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vermeld;
2. Opdrachtnemer Servicedesk meldt Opdrachtgever [Functioneel Beheer] het eigen Changenummer waaronder de Change in behandeling is genomen;
3. Opdrachtnemer maakt op basis van de gegevens uit het Change request een offerte waarin in ieder geval het volgende is opgenomen: de specificaties van de uit te voeren Niet-standaard Change, wijze van uitvoering en oplevering, maximale levertijd, planning en prijs van de uitvoering van de Niet-standaard Change, gebaseerd op de in het Prijzenblad opgegeven uurtarieven;
4. Opdrachtgever geeft per e-mail, op basis van de offerte, via de [Afdelings Manager] een financieel akkoord voor de Change;
5. Opdrachtnemer maakt een Change Implementation Plan (CIP). Het CIP bevat een omschrijving en motivatie van de Change, een begin- en startdatum en –tijd, en een nadere specificatie van risico en impact. In het CIP wordt, indien relevant, ook melding gemaakt van in te zetten resources door Opdrachtgever. Het CIP, of de relevante informatie daaruit, wordt opgestuurd naar de Opdrachtgever [Change Manager];
6. De [Change Manager] Opdrachtgever verkrijgt interne goedkeuring voor de Change. Hij / zij beoordeelt het voorstel met de betrokken beheerder(s) en eventueel binnen het CAB (bij hoge impact of risico). Zo nodig wordt Opdrachtnemer om extra toelichting gevraagd;
7. [Change Manager] Opdrachtgever communiceert Go/No Go aan [Change Manager] Opdrachtnemer;
8. Bij een positieve beslissing voert Opdrachtnemer de Change uit conform het CIP;
9. Bij een negatieve beslissing stelt Opdrachtnemer het CIP bij, zie verder vanaf punt 5;
10. Zodra de Change uitgevoerd is, stelt [Change Manager] Opdrachtnemer de [Change Manager] Opdrachtgever hiervan per e-mail op de hoogte;
11. De [Change Manager] Opdrachtgever meldt aan [Change Manager] Opdrachtnemer of akkoord wordt gegaan met het resultaat (de ‘sign-off’);
12. Bij niet akkoord van het Change resultaat, voert Opdrachtnemer alsnog de benodigde activiteiten uit voor het verkrijgen van een ‘sign-off’, zie verder vanaf punt 11.

N.B.: Voor een “niet-standaard Change” op initiatief van Opdrachtnemer worden de stappen vanaf punt 5 gevolgd.

### Afspraken m.b.t. Change Management

1. Alle Changes op de beheerde omgeving lopen via het Opdrachtgever Change proces;
2. Wijzigingsverzoeken kunnen alleen via [Functioneel Beheer] van Opdrachtgever bij Opdrachtnemer ingediend worden. Opdrachtnemer ziet hierop toe;
3. Verzoeken worden na registratie in de service management tool (Opdrachtgever) vergezeld van een Change/referentie-nummer gedistribueerd aan Servicedesk van Opdrachtnemer;
4. Communicatie over Changes, tijdens de afhandeling hiervan, tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever kan telefonisch plaatsvinden op voorwaarde dat de benodigde registraties worden bijgehouden in de betreffende service management tool(s).

## Release Management

Het doel van Release Management is het uitrollen van software of hardware die correct, geautoriseerd en (integraal) getest is. Dit vindt op zodanige wijze plaats dat er een minimale verstoring van de dienstverlening is.

Het behelst het traject van ontwikkelen, testen, ter beschikking stellen van nieuwe (versies van) software en hardware en het verzorgen van kennisoverdracht.

Het proces Release Management heeft veel raakvlakken met het proces Change Management. Een Release is een Change of groep van Changes, die moet worden doorgevoerd in de ICT omgeving. De Changes worden niet afzonderlijk afgehandeld, maar als een samengestelde Release geïmplementeerd. Binnen Opdrachtgever bestaan Releases uit Changes met betrekking tot de functionaliteit van één of meer bedrijfsinformatiesystemen, eventueel in combinatie met een gewijzigde versie van een besturingssysteem, of een correctieve Change gerelateerd aan het bedrijfsinformatiesysteem.

Deelnemende partijen aan het Release Management proces zijn:

|  |
| --- |
| Opdrachtgever Opdrachtnemer |
| * Functioneel Beheerder
 | * Functionaris
 |

Alleen bovengenoemde partijen zijn gerechtigd om verzoeken tot Releases in te dienen.

### Procedure Release Management

Klassieke omgevingen:

1. Alleen in overleg en met goedkeuring van de Opdrachtgever worden releases door Opdrachtnemer uitgevoerd of heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om het implementeren van de functionaliteit uit te stellen. Het plaatsen van releases wordt gematched met de Onderwijs kalender;
2. Voorgenomen Releases zullen uiterlijk [acht (8)] weken van tevoren bekendgemaakt en inzichtelijk gemaakt worden aan Opdrachtgever en [zes (6)] weken van tevoren in de acceptatie omgeving ter test aangeboden worden aan Opdrachtgever;
3. Na het plaatsen van de release in de acceptatie omgeving zal Opdrachtgever [zes (6)] weken de tijd krijgen de nieuwe release te testen;
4. Indien een release voor Opdrachtgever niet wenselijk is om op de aangekondigde datum op productie te plaatsen, of als gevolg van geconstateerde fouten/gebreken in de software, dan zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer in overleg treden om de release uit te stellen. Een verzoek hiertoe dient gemotiveerd aan Opdrachtnemer gedaan te worden. Opdrachtnemer verplicht zich om de bevindingen z.s.m. op te lossen;
5. Bug fixes zullen tenminste 24 uur vooraf aan Opdrachtgever via e-mail kenbaar worden gemaakt, tenzij de aard van het op te lossen probleem of bug een kortere termijn rechtvaardigt. Opdrachtnemer waarborgt hierbij de belangen van Opdrachtgever ten aanzien van een correcte dienstverlening;
6. Opdrachtnemer zorgt dat de beschikbaarheid van de omgevingen dusdanig wordt uitgevoerd, dat een onnodige onderbreking van de dienstverlening wordt voorkomen;
7. Het uitvoeren van releases en bug fixes door Opdrachtnemer vindt plaats buiten de Service Window maar altijd eerst na overleg met Opdrachtgever;
8. Opdrachtnemer zal een releasekalender ter beschikking stellen die voor de komende 12 maanden de geplande activiteiten laat zien.
9. Opdrachtnemer ondersteunt de software tot tenminste 12 maanden na de release van de laatste versie. Software error fixes zullen beschikbaar blijven voor de huidig gebruikte versie.
10. Opdrachtgever heeft de intentie om niet meer dan 2 releases achter te lopen op de meest actuele release versie.

‘Modernere SaaS’ omgevingen:

1. Opdrachtnemer zal onderhoud dat het normale gebruik van de dienst door Opdrachtgever zal beïnvloeden, ten minste [veertien (14)] dagen van tevoren aankondigen.
2. In andere gevallen zal Opdrachtnemer het onderhoud samen met Opdrachtgever plannen om een voor beide partijen geschikte datum en tijdstip te vinden.

### Afspraken m.b.t. Release Management

Volg eerst het Change Management proces. Volg daarna onderstaande punten:

1. Afhankelijk van de impact van de Release wordt een project opgestart. Hiervoor geeft de Opdrachtgever, indien nodig, aan Opdrachtnemer de opdracht tot het uitvoeren van een functioneel en technisch ontwerp;
2. Indien relevant geeft Opdrachtgever aan Opdrachtnemer opdracht tot het maken van een testplan;
3. Indien de test wordt verzorgd door Opdrachtnemer levert deze een testverslag van de systeemtest.

## Service Level Rapportage

Voor de [10e werkdag] van iedere kalendermaand stuurt Opdrachtnemer in digitale vorm een Service Level Rapportage naar Opdrachtgever, die betrekking heeft op de voorliggende kalendermaand.

### Incident Management rapportage

Overzicht van de Incidenten die aangemeld, in behandeling of afgesloten zijn.

|  |
| --- |
| **Deze rapportage bevat minimaal de volgende gegevens:** |
| * Totaal aantal openstaande incidenten aan het begin van de maand
* Totaal aantal nieuw geregistreerde incidenten
* Totaal aantal afgesloten incidenten
* Totaal aantal openstaande incidenten aan het eind van iedere maand

Per incident, informatie over:* Ticketnummer Opdrachtnemer
* Ticketnummer Opdrachtgever
* Prioriteit per incident
* Datum en tijd aanmelding
* Omschrijving Incident
* Datum en tijd afsluiting
* Doorlooptijd (binnen service periode)
* Oorzaak
* Oplossing
* Gerealiseerde oplostijd
* Binnen/buiten service level opgelost
 |

### Problem Management rapportage

Overzicht van de Problems die aangemeld, in behandeling of afgesloten zijn. Van de openstaande Problems dient daarnaast maandelijks een status update aan de [Problem Manager] van Opdrachtgever doorgegeven te worden.

|  |
| --- |
| Deze rapportage bevat minimaal de volgende gegevens: |
| * Totaal aantal openstaande problems aan het begin van iedere maand
* Totaal aantal nieuw geregistreerde problems
* Totaal aantal afgesloten problems
* Totaal aantal openstaande problems aan het eind van iedere maand

Per Problem informatie over de: * Analyse van het Problem:
	+ Wat wordt er onderzocht
	+ Activiteiten
* Oorzaak:
	+ Wat is de achterliggende oorzaak die het Problem veroorzaakt (heeft)
	+ Toelichting: waarom is het aannemelijk dat deze Storing het Problem (heeft) veroorzaakt
* Oplossing:
	+ Oplossingsbeschrijving
	+ Wanneer is de oplossing gerealiseerd (planning: start en beoogde afronding)
	+ Uitspraak over de voorspelbaarheid van de dienstverlening: duidelijkheid over de performance in de toekomst
* Algemeen Problem planning / voortgangsrapportage:
	+ Heldere status update per Problem
	+ Bij acties altijd een startdatum en toekomstige gereeddatum
	+ Bij oplevering (tussen)producten (incl. “workaround”), altijd een datum
 |

### Change Management rapportage

Overzicht van de Changes die aangemeld, in behandeling of afgesloten zijn.

|  |
| --- |
| **Deze rapportage bevat minimaal de volgende gegevens:** |
| * Totaal aantal openstaande changes aan het begin van iedere maand
* Totaal aantal nieuw geregistreerde changes
* Totaal aantal afgesloten changes
* Totaal aantal openstaande changes aan het eind van iedere maand

Per Change informatie over:* Datum en tijd aanmelding
* Changenummer
* Omschrijving Change
* Plandatum
* Status
* Datum en tijd afsluiting
 |

# Aanvullende afspraken

## Escalatie

Er is sprake van een Escalatie bij het overschrijden van de afgesproken Service Levels of een Incident met Prioriteit 1 of 2, of wanneer partijen geen overeenstemming bereiken over toekenning van een Prioriteit aan een Incident. Bij Prioriteit 3 of 4 kan ook geëscaleerd worden indien Opdrachtgever dat nodig acht. Escalatie Management vraagt een actieve management betrokkenheid, wanneer processen geen acceptabele oplossing bieden aan de klant of business in de afgesproken tijdsperiode.

Elke situatie waarin is geëscaleerd, wordt geëvalueerd. De partij, waarop de Escalatie betrekking heeft, draagt zorg voor een schriftelijke evaluatie van de Escalatie, inclusief een verbetervoorstel. De evaluatie en het verbetervoorstel worden besproken in het eerstvolgend

Tactisch Overleg.

Partijen zorgen ervoor dat te allen tijde functionarissen van voldoende hiërarchisch niveau beschikbaar zijn om escalaties af te handelen. Een Escalatie vindt plaats conform het escalatieschema dat in deze DAP is vastgelegd.

### Uitgangspunten

* De onderstaande escalatieprocedure geldt voor de gehele dienstverlening. Daarnaast zal het escalatieproces van start gaan indien geen overeenstemming bereikt wordt over toekennen van prioriteiten aan Incidenten.
* Voor de functies/rollen moet te allen tijde een back-up worden aangewezen in geval van afwezigheid. Hoofdstuk 5 bevat de contactgegevens van de functionarissen.
* Wijzigingen van de invulling van de rollen zullen worden doorgeven aan de Service Level Manager van Opdrachtgever.

### Escalatie schema

In geval van het niet nakomen van de verplichtingen onder de Overeenkomst, dan wel onduidelijkheid over de te volgen procedures hieromtrent, dan wel geen overeenstemming bereikt wordt over de juiste prioritering van een Incident, dan wordt de overeengekomen escalatieprocedure gevolgd.

Onderstaande tabel geeft de functionarissen en de overeengekomen communicatiestructuur op strategisch, tactisch en operationeel niveau grafisch weer, welke gedurende de contractperiode dient te worden gehanteerd. Daarnaast vindt de communicatie rond escalaties plaats volgens de aangegeven lijnen.

Directeur

Functionaris

Afdelings Manager

Functionaris

Service Level

Manager

Functionaris

Beheerders/

Incident Manager

Servicedesk

Functionele communicatie

Hiërarchisch escalatieniveau

**Opdrachtgever**

**Opdrachtnemer**

### Escalatie procedure

1. De betreffende [Proces Managers] van beide Partijen beoordelen of een Incident geëscaleerd moet worden;
2. Tijdens het escalatieproces worden de ticketnummers van de onderliggende Incidenten in alle communicatie tussen Partijen door beide Partijen vermeld;
3. Het eerste escalatieniveau is de [Incident Manager] of de [Functioneel Beheerder] van Opdrachtgever. Indien deze met Opdrachtnemer niet tot een bevredigende oplossing kan komen, escaleert deze intern naar de Service Level Manager van Opdrachtgever;
4. De Service Level Manager van Opdrachtgever escaleert op niveau 2 met diens counterpart bij Opdrachtnemer. Indien zij niet tot een bevredigende oplossing komen zet de Service Level Manager van Opdrachtgever de Escalatie intern door naar de Afdelings Manager van de Opdrachtgever;
5. De Afdelings Manager van Opdrachtgever escaleert op niveau 3 met diens counterpart bij Opdrachtnemer. Indien zij ook niet tot een bevredigende oplossing komen, zet de Afdelings Manager van Opdrachtgever de Escalatie intern door naar de Directeur van Opdrachtgever;
6. De Directeur Opdrachtgever escaleert op niveau 4 met diens counterpart bij Opdrachtnemer.

## Klachten procedure

Indien Opdrachtgever een klacht heeft over de dienstverlening, dient deze schriftelijk en binnen [5 (vijf)] werkdagen na de gebeurtenis te worden ingediend bij de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer zal binnen [5 (vijf)] werkdagen schriftelijk reageren. Eventuele herstelacties worden in onderling overleg vastgesteld.

## Change freeze periode

Opdrachtgever hanteert Change freeze periodes en brengt Opdrachtnemer ruimschoots van tevoren op de hoogte van deze periodes waarbinnen een freeze plaats moet vinden op Changes en Releases. Mogelijke afwijkingen (bijv. urgente Changes) op de Change freeze worden door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gecommuniceerd.

## Sluiting bij Opdrachtgever

Op onderstaande nationale feestdagen is de bedrijfsvoering van Opdrachtgever gesloten:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nieuwjaarsdag  | Goede Vrijdag | Koningsdag | Hemelvaartsdag |
| Pasen | Pinksteren | Bevrijdingsdag | Kerst |

Daarnaast kent Opdrachtgever nog een aantal collectieve sluitingsdagen, ook wel brugdagen genoemd. Deze brugdagen zijn:

• de vrijdag na Hemelvaartsdag

• alle werkdagen na 2e Kerstdag t/m 31 december van enig jaar

# Governance

## Strategisch Overleg

Opdrachtgever acht het van belang toegang te hebben tot (kennis van) nieuwe technologieën ter ondersteuning van haar bedrijfsvoering. Opdrachtnemer stelt daartoe informatie en expertise ter beschikking en zal bij de exploitatie, het beheer en het onderhoud in het kader van deze Overeenkomst anticiperen op nieuwe ontwikkelingen in de dienstverlening welke relevant zijn voor Opdrachtgever. Partijen gebruiken het Strategisch Overleg als platform voor uitwisseling van kennis, informatie en ideeën met betrekking tot de strategie van de dienstverlening. Daarnaast wordt op strategisch niveau de samenwerking tussen Partijen besproken alsook de evaluatie van de uitvoering van de Overeenkomst.

|  |  |
| --- | --- |
| Frequentie: | Eén keer per jaar, of zoveel vaker als noodzakelijk geacht. Bij Escalatie uit het tactisch overleg kan dit vaker zijn. |
| Samenstelling: | Directeur Opdrachtgever (voorzitter en initiatiefnemer)Afdelings Manager OpdrachtgeverContract Manager OpdrachtgeverFunctionaris(sen) Strategisch niveau Opdrachtnemer |
| Onderwerpen: | Jaarrapportages OpdrachtnemerFinanciële stand van zaken en tariefontwikkelingenMarktconformiteit van de Tarieven van OpdrachtnemerLange termijn ontwikkeling en innovatiesStrategische samenwerkingVerstoringen in de zakelijke relatieEvaluatie van escalaties uit het Tactisch Overleg |
| Aard van het overleg: | Besluitvormend. Richtinggevend voor functionarissen en overleggen op tactisch en operationeel niveau. |
| Duur: | 1.5 uur of zoveel langer als noodzakelijk wordt geacht |
| Verslag: | Door Opdrachtnemer wordt binnen twee weken na de vergadering een verslag met besluit- en actiepunten uitgebracht. |
| Input / basis informatie | * Overeenkomst en bijlagen;
* Issue lijst (onder andere uit het Tactisch Overleg).
* Roadmap
 |

## Tactisch Overleg

Het Tactisch Overleg richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening op middellange termijn. Tevens wordt op continue basis de Overeenkomst getoetst met betrekking tot de mate waarin de overeengekomen dienstverlening en service niveaus conform afspraak en wens worden gerealiseerd. Deze toetsing vindt plaats tegen de achtergrond van de Overeenkomst en de SLA en de door de Opdrachtgever gewenste kosten/baten verhouding.

|  |  |
| --- | --- |
| Frequentie: | Initieel één keer per maand of zoveel vaker als noodzakelijk geacht.  |
| Samenstelling: | Department Manager Opdrachtgever;Service Level Manager Opdrachtgever;Functionaris(sen) Tactisch niveau Opdrachtnemer |
| Onderwerpen: | Service verbeterplannen;Financiële zaken;Projectplanning/vernieuwing;Organisatorische wijzigingen;Scope dienstverlening(s)mogelijkheden (Productdienstencatalogus);Opdrachtnemer roadmap en geëscaleerde operationele issues; SLA / DAP aanpassingenVerificatie/aanpassing Service Level Rapportage;Opstellen en uitzetten structurele verbeter acties inclusief planning en formulering concrete resultaten;Issue formulering;Voorbereiding Strategisch Overleg. |
| Aard van het overleg: | Voorbereidend ten behoeve van het Strategisch Overleg; Besluitvormend voor alle genoemde onderwerpen met uitzondering van de Overeenkomst, commerciële (prijs) en juridische aspecten en SLA / DAP wijzigingen;Richtinggevend voor functionarissen en overleggen op operationeel niveau. |
| Duur: | 1 uur of zoveel langer als noodzakelijk geacht. |
| Verslaglegging | Door Opdrachtnemer wordt binnen een week na de vergadering een verslag met besluit- en actiepunten uitgebracht. |
| Input / basis informatie | Relevante tactische analyses en agenda (bron: Opdrachtnemer) dienen een week voor het tactisch overleg als voorbereiding bij de Opdrachtgever te worden ingeleverd. Overige input / informatie:* SLA;
* SLA rapportage;
* Service Improvement Planning;
* Overeenkomst;
* Facturen overzicht;
* Issue lijst (onder andere uit het Operationeel Overleg).
 |

## Operationeel Overleg

Het Operationeel overleg vindt plaats naast de dagelijkse operatie in het kader van de Dienstverlening van de Opdrachtnemer. Afstemming tussen Partijen vindt plaats met betrekking tot de dagelijkse gang van zaken en het maken van (werk-) afspraken om de kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie van de Dienstverlening te optimaliseren binnen de grenzen van de SLA en dit DAP.

|  |  |
| --- | --- |
| Frequentie: | Gedurende de eerste periode (6 maanden) is een wekelijks overleg gewenst, of zoveel vaker indien noodzakelijk. Dit kan na deze periode aangepast worden naar eens per maand zolang het service niveau zich hiervoor leent. Na 6 maanden zal Opdrachtgever de dienstverlening evalueren om te bepalen of de frequentie van het overleg kan worden aangepast naar eens per maand. |
| Samenstelling: | Functioneel Beheerders Opdrachtgever;Functionaris(sen) Operationeel niveau Opdrachtnemer. |
| Onderwerpen: | Operationele knelpunten;Proces afspraken;Escalaties waarvan besloten wordt dat die moeten worden ingebracht in het Service Level Overleg.  |
| Aard van het overleg: | Besluitvormend met betrekking tot de operationele Dienstverlening binnen de scope van het DAP, de SLA en de afgesproken service niveaus;Besluit voorbereidend met betrekking tot onderwerpen buiten de scope van het DAP, de SLA en de afgesproken service niveaus. |
| Duur: | NOTK |
| Verslaglegging | Door de Opdrachtnemer wordt een dag na de vergadering een kort verslag met besluit- en actiepunten uitgebracht. |

# Contactgegevens

## Contactgegevens Opdrachtgever

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Functie/Rol | Naam | e-mail | Telefoon  |
| **Strategisch** |
| Directeur  |  |  |  |
| **Tactisch** |
| Afdelings Manager  |  |  |  |
| Service Level Manager  |  |  |  |
| **Operationeel** |
| Functioneel beheerders |  |  |  |
| Servicedesk |  |  |  |
| **Proces Managers** |
| Incident manager |  |  |  |
| Problem Manager |  |  |  |
| Change Manager |  |  |  |

## Contactgegevens Opdrachtnemer

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Functie/Rol | Naam | e-mail | Telefoon |
| **Strategisch** |  |  |  |
| **Tactisch** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Operationeel** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Proces Managers** |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Ondertekening

|  |  |
| --- | --- |
| **Voor akkoord** |  |
| **Opdrachtgever** | **Opdrachtnemer** |
| Naam:   Functie:   Datum: Handtekening:   Reden voor wijziging:Akkoord Service Level Manager  | Naam:   Functie:   Datum: Handtekening:         |