

Dossier Afspraken en Procedures  
GGD GHOR Nederland – GGD generieke ICT-diensten  
ten behoeve van  
GGD Contact

Versie: 1.1  
Contractnummer: XXXX  
Datum: 23 juni 2021



## Versiehistorie

| Versie | Datum       | Auteur | Status document  |
|--------|-------------|--------|--|
| 0.1    | 31 mei 2021 | 5.1.2e | Concept DAP  |
| 0.2    | 3 juni 2021 | 5.1.2e | Change proces aangevuld                                  |
| 0.3    | 3 juni 2021 | 5.1.2e | Review commentaar verwerkt.<br>Update van Change proces. |
| 0.98   | 4 juni      | 5.1.2e | Review Commentaar verwerkt                               |
| 0.99   | 7 juni      | 5.1.2e | Review Vendor Mgt en FB                                  |
| 1.0    | 8 juni      | 5.1.2e | Review EY programma                                      |
| 1.1    | 23 juni     | 5.1.2e | Nieuwe reviews verwerkt                                  |



## Inhoudsopgave

|   |   |
|---|---|
| Versiehistorie .....                                | 2 |
| Inhoudsopgave .....                                 | 3 |
| 1. Doel en wijzigingen.....                         | 4 |
| 1.1 Inleiding .....                                 | 4 |
| 1.2 Doel .....                                      | 4 |
| 2. Contract Change Management .....                 | 4 |
| 2.1 Veranderingen in onderliggende documenten ..... | 4 |
| 2.2 Niet standaard changes.....                     | 4 |
| 2.3 Standaard changes .....                         | 4 |
| 3. Verplichten en verantwoordelijkheden .....       | 5 |
| 3.1 Vastgestelde afspraken en procedures .....      | 5 |
| 3.1.1 Verantwoordelijkheden.....                    | 5 |
| 3.1.2 Procedure .....                               | 5 |
| 3.1.3 Change Advisory Board .....                   | 5 |
| 3.2 Uitsluitingen .....                             | 6 |
| 3.3 Verantwoordelijkheden GGD GHOR Nederland.....   | 6 |
| 3.4 Verantwoordelijkheden GGD .....                 | 6 |
| 4. Vastgestelde afspraken en procedures .....       | 6 |
| 5.5 Contactgegevens .....                           | 7 |
| 5.1 Aanmelden incidenten en changes .....           | 7 |
| 5.2 Aanmelden incidenten en changes .....           | 7 |



## 1. Doel en wijzigingen

### 1.1 Inleiding

Dit Dossier Afspraken en Procedures (hierna te noemen 'DAP') en de daarbij behorende bijlagen, hebben betrekking op de te leveren diensten door GGD GHOR Nederland te Utrecht en maakt onderdeel uit van de Dienstverleningsovereenkomst.

### 1.2 Doel

Het doel van dit DAP is het vastleggen van de verdeling van de operationele verantwoordelijkheden tussen GGD GHOR Nederland en de GGD. De focus ligt op de onderdelen die betrekking hebben op het raakvlak tussen GGD GHOR Nederland en de GGD en het vastleggen en beschrijven van de overlappende onderdelen.

## 2. Contract Change Management

Een contractchange is een wijziging in de overkoepelende contractvoorwaarden in de Dienstverleningsovereenkomst, SLA, DAP of dienstbeschrijving. Deze staat dus los van het in de SLA bepaalde Change Management.

Een wijzigingsverzoek van een van deze bovenstaande onderdelen dient voorgelegd te worden aan het MT Service management van GGD GHOR Nederland. Alle partijen dienen akkoord te gaan met de wijziging.

### 2.1 Veranderingen in onderliggende documenten

Gedurende de contractperiode zal er behoefte bestaan om onderliggende documenten aan te passen. Er ontstaan wijzigingen in de werkprocedures of afspraken die vastgelegd zijn in de SLA, DAP of dienstbeschrijving.

De FB coördinatoren van GGD GHOR Nederland zijn gemachtigd om wijzigingen voor te stellen en in onderling overleg de wijzigingen goed te keuren.

### 2.2 Niet standaard changes

Wijzigingen met financiële gevolgen worden door GGD GHOR Nederland opgesteld, gecoördineerd en gefiatteerd.

### 2.3 Standaard changes

De autorisatie voor goedkeuring en de uitvoering van de standaard changes, afwijkend van de SLA, is indien van toepassing verder gedefinieerd in dit DAP.



### 3. Verplichten en verantwoordelijkheden

#### 3.1 Vastgestelde afspraken en procedures

De onderstaande afspraken en procedures zijn in onderling overleg vastgesteld.

##### 3.1.1 Verantwoordelijkheden

GGD GHOR Nederland is verantwoordelijk voor de in dienstbeschrijving en opdrachtverstrekking vastgelegde dienstverlening, in overeenstemming met de Dienstverleningsovereenkomst en haar Bijlagen..

De verantwoordelijkheden voor de GGD'en zijn als volgt:

- Aanleveren wijzigingsverzoeken conform een afgesproken formaat, zodat het juiste detail niveau beschreven staat.

Een verdere specificering van de verantwoordelijkheden is opgenomen in de Dienstbeschrijving. De Dienstbeschrijving is leidend. Als GGD niet aan haar verantwoordelijkheid voorkomend uit de Dienstverleningsovereenkomst en hetgeen genoemd in paragraaf 3.4 voldoet, kan GGD GHOR Nederland niet gehouden worden aan nakoming van de overeengekomen servicelevels zoals opgenomen in de SLA. Uitgangspunt is dat beide partijen zich gezamenlijk maximaal inspannen om een optimale dienstverlening te leveren.

##### 3.1.2 Procedure

Voor de wijzigingsprocedure geldt:

- Alle key-users van de dienst GGD Contact kunnen een change aanmelden.
- Alle Changes worden gemeld bij de Service Desk (SD) van GGD GHOR. Dit kan via de Topdesk Self Service Portal (SSP).
- Changes worden geclassificeerd door een Service Desk medewerker.
- Alle wijzigingen worden geregistreerd. De process owner houdt de status van een wijziging bij.
- GGD heeft inzage mogelijkheden in registratie en status van wijzigingsverzoeken.

##### 3.1.3 Change Advisory Board

Het Change Advisory Board (CAB) is het besluit / adviesorgaan voor de niet-standaard en spoedwijzigingen. Tijdens dit overleg wordt de geïnitieerde change besproken en een besluit tot uitvoer genomen. Waar nodig sluiten naast GGD GHOR Nederland en vertegenwoordiging vanuit de eindgebruikers ook een derde partijen (bijvoorbeeld VWS) aan.

Tijdens het CAB komen de volgende onderwerpen aan de orde. Afhankelijk van de complexiteit en de impact worden de onderwerpen bepaald:

- Vaststellen doel van de change.
- Concretiseren van de change.
- Bepalen welke middelen nodig zijn bij de uitvoer van de change.
- Randvoorwaarden bepalen m.b.t. de uit te voeren change.
- Vaststellen impact van de change op de gebruikersorganisatie.
- Communicatieplan.
- Tijdstip van uitvoer.
- Accorderen plan van aanpak.
- Accorderen roll-back plan.

De volgende rollen dienen minimaal in een CAB aanwezig te zijn:



| Functie                  | Rol        | Partij             |
|--------------------------|------------|--------------------|
| Product owner            | Voorzitter | GGD                |
| Process owner(s)         | Besluit    | GGD                |
| Lead engineer consultant | Techniek   | VWS (DevOps)       |
| Change uitvoerder        | Techniek   | VWS (DevOps)       |
| Service Desk             | Beheer     | GGD GHOR Nederland |

### 3.2 Uitsluitingen

In de verplichtingen van GGD GHOR Nederland zijn werkzaamheden voorkomend als gevolg van de onderstaande factoren niet inbegrepen, tenzij anders vermeld:

- Storingen die worden veroorzaakt door het gebruik door GGD van het onderhoudsobject in combinatie met apparatuur, accessoires of software die niet zijn goedgekeurd door GGD GHOR Nederland, op een manier die afbreuk doet aan de functionaliteit van het onderhoudsobject.
- Storingen die worden veroorzaakt door wijzigingen die door GGD / VWS worden aangebracht of werkzaamheden aan het onderhoudsobject die zonder afstemming met GGD GHOR Nederland worden aangebracht.
- Storingen die worden veroorzaakt door virussen of andere externe invloeden, tenzij deze door onachtzaamheid van GGD GHOR Nederland worden veroorzaakt, of storingen die door derden worden veroorzaakt op andere manieren of via omstandigheden die buiten de invloedssfeer van GGD GHOR Nederland liggen.

### 3.3 Verantwoordelijkheden GGD GHOR Nederland

- GGD GHOR Nederland verricht geen werkzaamheden aan de GGD Contact omgeving die buiten de dienstverlening valt. Deze werkzaamheden worden, indien nodig, alleen in overleg met de GGD ingevuld.
- Indien GGD GHOR Nederland onverplicht overgaat tot het verrichten van werkzaamheden die redelijkerwijs dienstig zijn aan het goed functioneren van de GGD Contact omgeving en die geen uitstel kunnen leiden, dan wordt de GGD hier tijdig over geïnformeerd.

### 3.4 Verantwoordelijkheden GGD

- Ondersteuning van de eindgebruikers
- Training en communicatie van nieuwe functionaliteit in combinatie met GGD GHOR
- Wijzigingsproces: van Wens naar Requirement (JIRA melding)
- Fysiek beheren van lokale systeem- en patchruimtes van GGD (SER's en MER's) m.b.t. aspecten als koeling, bekabeling en gecontroleerde toegang.
- Hardware werkplek
- (Mobiele) telefonie
- Lokale verbindingen
- Beheer van randapparatuur

## 4. Vastgestelde afspraken en procedures

In een bijlage A worden de afspraken en procedures schematisch weergegeven.



## 5.5 Contactgegevens

### 5.1 Aanmelden incidenten en changes

Onderstaande operationele contactpersonen zijn bevoegd tot het aanmelden van incidenten en changes door de GGD.

Incidenten en Wijzigingsverzoeken kunnen enkel door de key-users van een GGD (zie bijlage B) aangemeld worden. Het accorderen van een wijziging verloopt volgens de Change Management procedure (bijlage C).

Onderstaande contactpersonen zijn bevoegd incidenten en / of wijzigingen in te dienen:

| GGD | Naam (key-user) | E-mail | Telefoonnummer | Opmerking |
|-----|-----------------|--------|----------------|-----------|
|     |                 |        |                |           |
|     |                 |        |                |           |
|     |                 |        |                |           |

### 5.2 Aanmelden incidenten en changes

Ter ondersteuning van de dienst GGD Contact heeft GGD GHOR Nederland een Service Desk ingericht. De Service Desk is dagelijks geopend van 7:00 uur tot 23:00 uur. Het aanmelden van incidenten en / of wijzigingen kan via:

- Mail: 5.1.2e @ggdghor.nl
- Telefoon: 085 – 5.1.2e