



Dossier Afspraken & Procedures

Helpt onderwijs vooruit


cloudwise

Algemene voorwaarden

Op dit voorstel zijn de algemene voorwaarden van Cloudwise van toepassing. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Enschede onder dossiernummer 06073970. B.T.W. nr. NL8032.94.323.B01.

Inhoud

Helpt onderwijs vooruit	5
1. Inleiding, Leeswijzer en aanverwante documenten	6
2. Evaluatie en wijzigingen	7
2.1 Versiebeheer	7
3. Servicedesk Cloudwise	8
3.1 Taken Servicedesk Cloudwise	8
3.2 Bereikbaarheid Cloudwise	8
4. Case Management	9
4.1 Definitie	9
4.2 Doel	9
4.3 Procesactiviteiten	10
4.4 Rollen, taken en verantwoordelijkheden	11
4.5 Processtappen	11
4.6 Prioriteitsbepaling	12
5. Incident Management	13
5.1 Definitie	13
5.2 Doel	13
5.3 Procesactiviteiten	14
5.4 Processtappen	15
5.5 Rollen, taken en verantwoordelijkheden	16
5.6 Afspraken	16
6. Request Fulfilment	18
6.1 Definitie	18
6.2 Doel	18
6.3 Procesactiviteiten	19
6.4 Processtappen	20
6.5 Rollen, taken en verantwoordelijkheden	21
6.6 Afspraken	21
7. Change Management	22
7.1 Definitie	22
7.2 Doel	22
7.3 Procesactiviteiten	23
7.4 Processtappen	24
7.5 Rollen, taken en verantwoordelijkheden	25
7.6 Afspraken	26
8. Problem Management	27
8.1 Definitie	27
8.2 Doel	27

8.3	Procesactiviteiten	28
8.4	Processtappen	29
8.5	Rollen, taken en verantwoordelijkheden	30
8.6	Afspraken	31
9.	Security Management	32
9.1	Definitie	32
9.2	Doel	32
9.3	Afspraken	32
9.4	Meldplicht datalekken (AVG) in relatie met dienstverlening Cloudwise	33
10.	Escalatieprocedure	34
11.	Klachtenprocedure	35
11.1	Doel	35
11.2	Indienen van een klacht	35
11.3	Behandeling van de klacht	35
11.4	Escalatie	35
11.5	Communicatie	35
11.6	Borging en evaluatie	35
12.	Begrippenlijst	36
	Bijlage A: Autorisatiematrix	38

Helpt onderwijs vooruit

Kinderen maken de wereld van morgen. Daarom verdienen ze het best mogelijke onderwijs. Onderwijs waarin ICT een belangrijke ondersteunende rol speelt.

Cloudwise zorgt ervoor dat scholen niet alleen beschikken over de juiste ICT-middelen, maar ook weten wat de mogelijkheden zijn en er probleemloos mee kunnen werken. Wij zijn naast leverancier ook de partner die het onderwijs durft uit te dagen met ideeën over technologie en toepassingen.

Door kennis en ervaring te bundelen hebben we een stevige plek als marktleider ingenomen. Zo werken er op dit moment 1.000.000 leerlingen met onze digitale leer- en werkomgeving. Verder zijn er in 40.000 klaslokalen door ons geleverde touchscreens en interactieve oplossingen in gebruik. Dat zijn aantallen waar we trots op zijn.

We hebben eigen datacenters en een enorme diversiteit aan kennis op digitaal gebied. Die kennis zetten we graag in om telkens weer in te spelen op de veranderende ICT-vraag in het onderwijs.

Cloudwise levert ICT-diensten met persoonlijke aandacht. Wij gaan voor maximale en soepele samenwerking met onze opdrachtgevers. Daarom maken we onze overeenkomsten zo helder mogelijk en laten we juridische termen en vakjargon zoveel mogelijk achterwege. Wat ons betreft zijn deze overeenkomsten niet bedoeld om te kaderen, maar vooral om een goed fundament onder de samenwerking te leggen.

Wij zijn continu bezig met het optimaliseren en uitbreiden van onze dienstverlening. Met het oog daarop staan we altijd open voor vragen, opmerkingen en/of suggesties. Aarzel niet om bij ons aan te kloppen als het nodig is, dan kunnen we samen werken aan de beste oplossing. Ook dat is de persoonlijke aandacht van Cloudwise.

Hartelijk bedankt voor de keuze om samen te werken met Cloudwise en heel veel plezier, succes en gemak gewenst bij het gebruik van onze diensten!

Rob ten Thije
Operationeel Directeur

1. Inleiding, Leeswijzer en aanverwante documenten

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft **hoe wij als Cloudwise samenwerken met onze klanten in de dagelijkse praktijk**. In dit document leggen we vast en hoe processen in de uitvoering verlopen.

Het DAP vormt de praktische vertaling van de dienstverlening: niet wat er is afgesproken (dat staat in de overeenkomst en SLA), maar **hoe we daar invulling aan geven**. Denk hierbij aan onderwerpen zoals het melden van Incidenten, het aanvragen van diensten, het doorvoeren van wijzigingen en de manier waarop we met elkaar communiceren en escaleren.

In het DAP staat **wie waarvoor verantwoordelijk is**, wat men van elkaar mag verwachten. Dit zorgt voor duidelijkheid, voorspelbaarheid en een soepele samenwerking, zowel voor medewerkers binnen de onderwijsorganisatie als voor onze IT-teams.

Het document is bedoeld als **praktisch naslagwerk**, beschrijft welke werkwijzen worden gevolgd en wordt gebruikt in de dagelijkse dienstverlening.

De documenten zijn ingedeeld in volgorde van prioriteit. Als documenten met elkaar conflicteren of er onduidelijkheid ontstaat, is deze rangorde van toepassing. Het document met rang 1 heeft de hoogste prioriteit, het document met rang 4 de laagste.



2. Evaluatie en wijzigingen

We evalueren, optimaliseren en updaten het proces continu op basis van de laatste inzichten en ontwikkelen. Dat evalueren doen we natuurlijk wederzijds: we staan altijd open voor suggesties om het Dossier Afspraken en Procedures nog beter te maken.

Cloudwise behoudt zich het recht voor om tussentijds wijzigingen, aanpassingen en/of toevoegingen door te voeren op dit document. Wijzigingen gaan daarbij in per 1 januari van het eerstvolgende kalenderjaar. Door het gebruik van de producten en diensten na publicatiedatum gaat de Opdrachtgever akkoord met de wijzigingen.

Tekstuele wijzigingen die enkel ter correctie (bijv. spel- of typefouten) en/of verduidelijking van de inhoud dienen, mogen zonder wederzijdse overeenstemming door Cloudwise worden verwerkt.

2.1 Versiebeheer

Dit document kent de volgende versiegeschiedenis:

Publicatiedatum	Auteur
01-04-2026	Harm-Jan Smit, Customer Engagement Manager

Voorgaande versies van dit document worden tot minimaal de twee voorgaande versies bewaard en beschikbaar gesteld op www.cloudwise.nl/voorwaarden.

3. Servicedesk Cloudwise

3.1 Taken Servicedesk Cloudwise

De Servicedesk van Cloudwise is verantwoordelijk voor ondersteuning aan Opdrachtgever. De Servicedesk is een centraal punt voor onder andere de volgende type meldingen:

- het stellen van vragen
- het melden van service verzoeken
- het melden van Incidenten
- het indienen van verzoeken tot wijziging
- het melden van klachten
- beheer van overeengekomen configuratieitems

Voor Incidentmeldingen, service requests en changes past de Servicedesk van Cloudwise een prioritering toe conform de geldende SLA.

De Servicedesk van Cloudwise bewaakt dat de voortgang van de afhandeling van de meldingen conform de SLA van de betreffende dienst plaatsvindt. De Servicedesk houdt de melder op de hoogte van de voortgang van afhandeling van de melding.

3.2 Bereikbaarheid Cloudwise

Algemeen	(t) 074 240 46 06 (e) info@cloudwise.nl
Online Service Portaal	(w) https://cloudwise.nl/online-servicedesk
Recente informatie	(w) https://cloudwise.nl/service
Algemene communicatie over verstoringen/ gepland onderhoud	(w) https://status.cloudwise.nl
Servicedesk	(t) 074 240 46 66
Accountmanager	Via direct 06-nummer
Teamlead Support	Via centrale receptie (074 240 46 06)
Manager Managet Services	Via centrale receptie (074 240 46 06)
Operationeel directeur	Via centrale receptie (074 240 46 06)

Waar het telefoonnummer van de centrale receptie vermeld staat, kan via die route het eerste contact worden gelegd. Aansluitend is het dan mogelijk om, waar van toepassing, directe contactgegevens uit te wisselen.

Aanvullend bestaat de mogelijkheid om, op aanvraag, personen direct aan elkaar te koppelen voor regulier overleg.

Cloudwise is op meerdere manieren bereikbaar. Via de Online Service Portaal en telefonisch garanderen we de in SLA vermelde reactietijden.

4. Case Management

4.1 Definitie



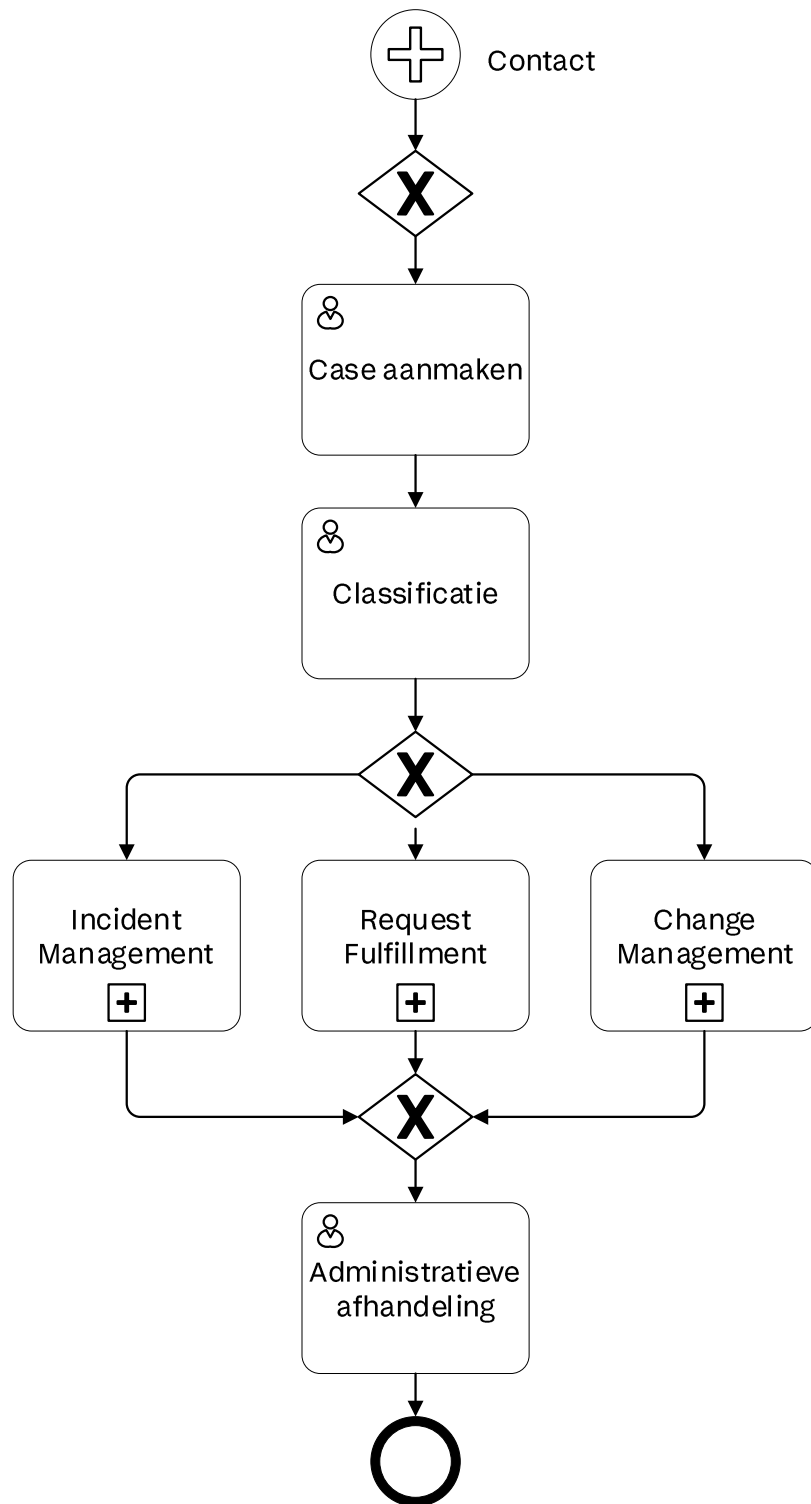
Case Management is het proces dat wordt gebruikt voor de communicatie met de Opdrachtgever, waarbij afspraken en SLA's centraal worden vastgelegd, bewaakt en actief opgevolgd.

4.2 Doel

Het doel van Case Management is het borgen van heldere, gestructureerde en aantoonbare communicatie tussen Cloudwise en Opdrachtgever, waarbij afspraken, SLA's en vervolgstappen inzichtelijk worden vastgelegd en opgevolgd.

Case Management zorgt voor regie en overzicht en vormt het centrale communicatiemiddel. Wanneer tijdens de behandeling van een case blijkt dat sprake is van een verstoring of een benodigde wijziging, wordt dit tijdig vertaald naar respectievelijk Incident Management of Change Management, zodat de juiste processen en afspraken worden toegepast. De communicatie tussen Cloudwise en Opdrachtgever blijft gedurende de gehele looptijd via de case verlopen, waarmee centrale regie en samenhang worden geborgd.

4.3 Procesactiviteiten



4.4 Rollen, taken en verantwoordelijkheden

Taak	Omschrijving	Verantwoordelijke	Output
Melding ontvangen	Telefoon, portaal, e-mail	Gebruiker	Case
Case registreren	Vastleggen context, klant, onderwerp	Servicedesk Cloudwise	Case
Type bepalen	Incident/ Request / Change	Servicedesk Cloudwise	Case Type
Urgentie bepalen	Impact op gebruiker/organisatie	Servicedesk Cloudwise	Priority
Status bewaken	Volgen voortgang onderliggend werk	Servicedesk Cloudwise	Case state
Communicatie	Updates richting gebruiker	Servicedesk Cloudwise	Case comments
Oplossing verifiëren	Check of vraag is afgehandeld	Servicedesk Cloudwise	Akkoord
Status bewaken	Volgen voortgang onderliggend werk	Servicedesk Cloudwise	Case state
<i>Verstoring</i>	<i>Incident aanmaken</i>	<i>Servicedesk Cloudwise</i>	<i>Incident record</i>
<i>Serviceverzoek</i>	<i>Request starten</i>	<i>Servicedesk Cloudwise</i>	<i>Catalog Task</i>
<i>Wijziging nodig</i>	<i>Change initiëren</i>	<i>Servicedesk Cloudwise</i>	<i>Change record</i>
Case sluiten	Documentatie & afsluiting	Servicedesk Cloudwise	Closed case

4.5 Processtappen

Case aanmaken

De Servicedesk van Cloudwise werkt volgens duidelijke processen die gebaseerd zijn op ITIL-principes. Meldingen worden geregistreerd als een **'Case'** in het ITSM-pakket van Cloudwise.

Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen:

- **Incidenten:** Onvoorziene verstoringen die zo snel mogelijk moeten worden opgelost.
- **Service Requests:** Verzoeken om informatie, toegang of standaarddiensten.
- **Changes:** Wijzigingen in de IT-omgeving, die via een gestandaardiseerd of niet-gestandaardiseerd proces worden afgehandeld.
- Cases kunnen ingediend worden via het **Online Service Portaal** of **telefonisch** contact opnemen. Het Online Service Portaal is 24/7 beschikbaar, terwijl telefonische ondersteuning geboden wordt op werkdagen van 07:00 tot 17:00 uur.
- *Prioriteit 1 Incidenten dienen altijd telefonisch aangemeld te worden door Opdrachtgever. Cloudwise garandeert de reactietijden voor **Prioriteit 1 Incident** alleen wanneer de storing telefonisch gemeld is.*
- Na registratie wordt altijd een bevestiging gestuurd naar de aanmelder, inclusief het **casenummer**.
- Cases worden indien nodig **geclassificeerd** als Incident, service request of change request. Indien telefonisch direct geholpen kan worden, zonder dat hiervoor een wijziging in het IT-landschap nodig is, wordt dit aangemerkt als een 'Interactie'.
- De Servicedesk van Cloudwise werkt volgens de afspraken zoals vastgelegd in de SLA's.

- De Servicedesk van Cloudwise zal Opdrachtgever gedurende doorlooptijd van de case **op de hoogte stellen** over de stand van zaken.
- Vanuit de Servicedesk van Cloudwise zal er een **afmelding** naar de Opdrachtgever gedaan worden indien de Case is **afgehandeld**.

Classificatie

Bij deze stap wordt de case geclassificeerd op basis van impact en urgentie en bepaald of de melding een Incident, rekest of change betreft. Daarnaast wordt (interne) classificatie doorgevoerd bijvoorbeeld categorie, product en aanverwant.

Elke case krijgt een prioriteit toegewezen op basis van impact en urgentie. De voortgang wordt actief bewaakt en de melder wordt op de hoogte gehouden van de status. Indien nodig wordt opgeschaald via een gedefinieerd escalatieproces.

Administratieve afhandeling

Bij deze stap wordt de case administratief afgehandeld zoals het invullen van de oplossing oorzaak en (voorgestelde) oplossing.

Het administratief afhandelen van de case, waaronder het verwerken van gewerkte uren, sla-voorwaarden, aanvullen en communiceren van de oplossing/afronding en sluiten van de case.

4.6 Prioriteitsbepaling

Cloudwise prioriteert een case conform de classificatieregels zoals vastgesteld in de SLA. Om op een juiste wijze om te gaan met de verschillende type meldingen zal de case op basis van impact en urgentie worden geclassificeerd. In de SLA is een tabel opgenomen waarin staat beschreven wanneer welke prioriteit van toepassing is, dit is de zogeheten Prioriteringstabel.

5. Incident Management

5.1 Definitie



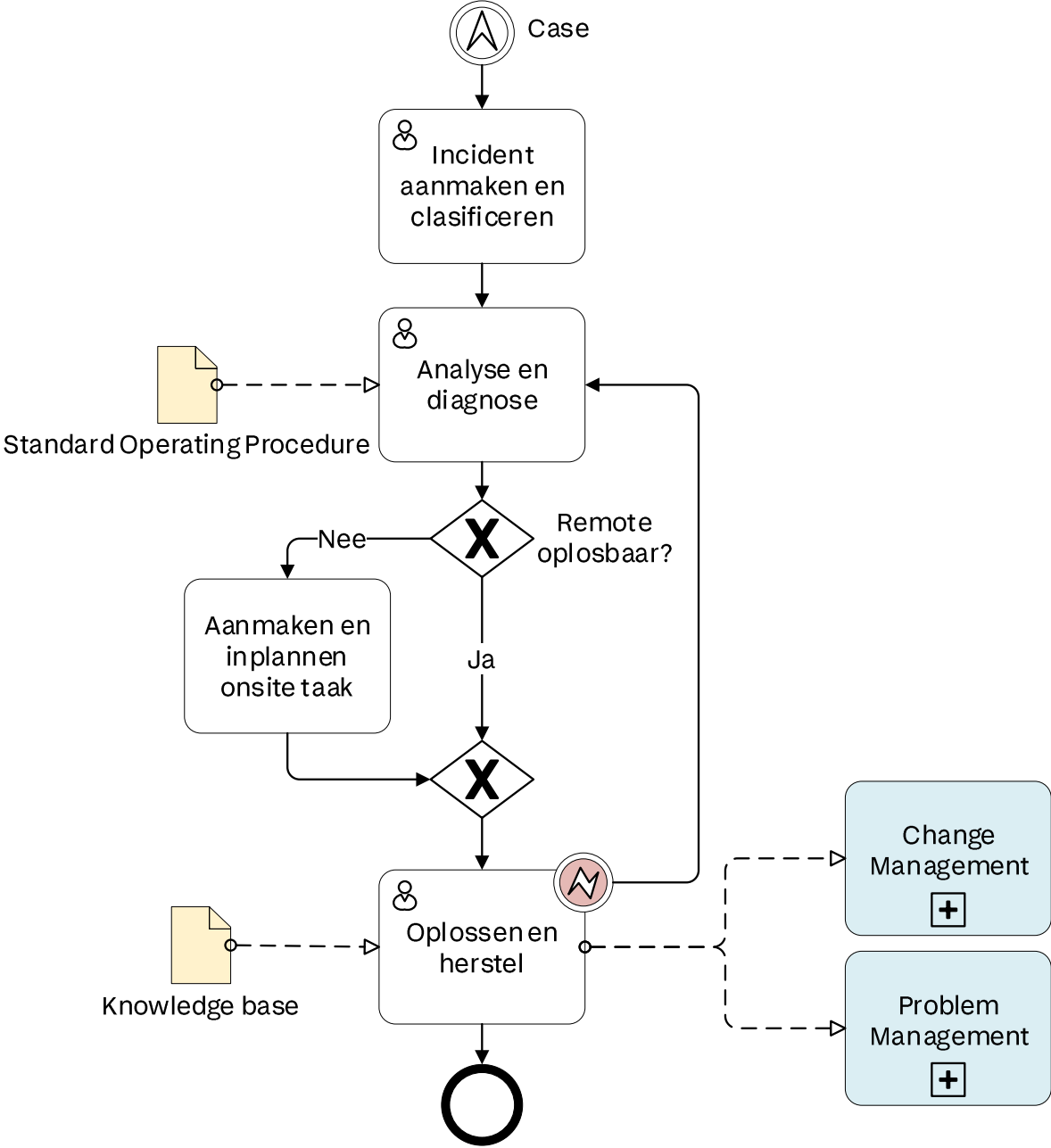
Een **Incident** is een gebeurtenis die een onderbreking of een vermindering van de kwaliteit van de afgesproken dienstverlening veroorzaakt of kan veroorzaken. Kort gezegd: iets heeft gewerkt en werkt nu niet meer. Dat noemen we een Incident.

5.2 Doel

Het doel van Incident Management is zorg dragen voor continuïteit in de dienstverlening door het zo spoedig mogelijk herstellen van het afgesproken dienstenniveau, wanneer hierop een afwijking wordt geconstateerd. Daarnaast is Incident Management verantwoordelijk voor het verzamelen en registreren van informatie ten behoeve van mogelijke verdere analyse.

De impact van een Incident wordt vastgesteld op basis van de door de Opdrachtgever aangeleverde probleemomschrijving en waargenomen symptomen. Deze worden beoordeeld in relatie tot de kenmerken van de geleverde dienst en de overeengekomen serviceniveaus. Cloudwise maakt hierbij tevens gebruik van realtime informatie uit de eigen beheer- en monitoringssystemen om de daadwerkelijke impact nauwkeurig te bepalen.

5.3 Procesactiviteiten



5.4 Processtappen

Incident aanmaken en classificeren

Cloudwise prioriteert Incidenten conform de classificatieregels zoals vastgesteld in de SLA . Om op een juiste wijze om te gaan met de verschillende type meldingen zal de melding op basis van impact en urgentie worden geclassificeerd. In de SLA is een tabel opgenomen waarin staat beschreven wanneer welke prioriteit van toepassing is, dit is de zogeheten *Prioriteringstabel*.

Incidenten kunnen tijdens het proces door de behandelaar Servicedesk Cloudwise worden geëscaleerd of gede-escaleerd naar een hogere/lagere prioriteit. Dit wil zeggen dat het Incident altijd beoordeeld moet worden op basis van urgentie en impact ten opzichte van de dienstverlening.

Bij verlaging van de prioriteit zal de behandelaar Servicedesk Cloudwise contact opnemen met melder van het Incident.

Analyse en diagnose

In deze stap wordt het Incident verder geanalyseerd en gediagnostiseerd. Waar van toepassing wordt gebruik gemaakt van vooraf gedefinieerde *Standard Operating Procedures*, waar bijvoorbeeld een uitvraagscript of vooraf gedefinieerde diagnose-stappen zijn vastgesteld.

Aanmaken en inplannen onsite taak

Waar uit analyse blijkt dat remote herstel niet mogelijk is, zal hiervoor een onsite (Locatie) afspraak worden ingepland. Vanuit de servicedesk zal een “planafspraken” worden aangemaakt en deze wordt doorgezet naar onze plan-afdeling (PMO: Project Management Officer). Vanuit planning zal de afspraak in samenspraak met de klant worden ingepland, rekening houdende met de prioriteit, Locatie en benodigde expertise van de in te plannen medewerker. Waar mogelijk zal deze stap direct vanuit de servicedesk met de klant worden besproken.

Oplossen en herstel

In deze stap wordt het Incident daadwerkelijk opgelost. De toegewezen oplosgroep onderzoekt de oorzaak, voert de benodigde herstelacties uit en verifieert of de dienst weer volledig volgens de afgesproken kwaliteit functioneert. Gedurende het oplossen zal gebruik gemaakt worden van de *Knowledge Base*, waar bekende Incidenten en bijbehorende oplossing zijn opgenomen. Indien mogelijk wordt tijdelijk een workaround ingezet om de impact voor gebruikers te beperken. Zodra de definitieve oplossing is doorgevoerd, wordt gecontroleerd of het Incident volledig is verholpen en kan worden afgesloten.

5.5 Rollen, taken en verantwoordelijkheden

Taak	Omschrijving	Verantwoordelijke	Output
Overdracht vanuit Case	Case is geclassificeerd als Incident	Servicedesk Cloudwise	Case → Incident
Context overnemen	Klant, dienst, communicatie	Servicedesk Cloudwise	Case relatie
Incident registreren	Incident aanmaken incl. basisgegevens	Servicedesk Cloudwise	Melding
Categoriseren	Type, dienst, CI bepalen	Servicedesk Cloudwise	Categorie
Prioriteren	Impact × urgentie	Servicedesk Cloudwise	Prioriteit
Categoriseren	Type, dienst, CI bepalen	Servicedesk Cloudwise	Categorie
Analyse	Known Errors / kennisbank	Servicedesk Cloudwise	Oplossing of escalatie
Remote oplossen			
Remote oplossen	Direct herstel indien mogelijk	Servicedesk Cloudwise	Herstel
Onsite oplossen noodzakelijk			
Functionele escalatie	Naar 2e/3e lijn	Cloudwise PMO / Specialisten	Analyse
On-site interventie	Fysieke aanwezigheid nodig	Cloudwise PMO	Herstel
Implementeren oplossing	Tijdelijk of permanent herstel	Servicedesk / Specialisten	Werkende dienst
Service herstel	Dienst conform SLA	Servicedesk Cloudwise	Herstelde service
Bevestiging gebruiker	Akkoord op oplossing	Gebruiker	Bevestiging
Incident sluiten	Administratieve afsluiting	Servicedesk Cloudwise	Gesloten ticket
Major Incident vaststellen	Impact hoog / organisatiebreed	Incident Manager	Major Incident vaststellen
Communicatie	Statusupdates stakeholders	Incident Manager	Communicatie
Post-Incident Review	Evaluatie & verbeteracties	Incident / Problem Manager	Post-Incident Review

5.6 Afspraken

5.6.1 Voortgangsbewaking Incidenten

Cloudwise zal Opdrachtgever regelmatig, of bij elke significante wijziging in de status van het Incident (bijvoorbeeld het bereiken van een mijlpaal), informeren over de voortgang van de Incident afhandeling. Deze updates zullen in lijn zijn met de in het SLA vastgelegde oplostijden.

Zodra duidelijk is dat de oplossing niet binnen de afgesproken oplostijd, zoals vastgelegd in het SLA, kan worden gerealiseerd dan kiest Cloudwise voor één van de volgende opties:

- Indien Cloudwise mogelijkheden ziet om zelfstandig extra kennis en/of capaciteit in te schakelen, dan zorgt Cloudwise dat dit gebeurt. De eventueel nieuwe gekozen oplossingsroute zal via het Incident aan de worden medegedeeld.
- Indien een oplossing kort na de afgesproken oplostijd kan worden gerealiseerd en escalatie niet mogelijk en/of zinvol is zal de Servicedesk van Cloudwise het Incident afronden zonder verdere

toelichting.

- Zijn de mogelijkheden van Cloudwise om de oplossing zelfstandig te realiseren uitgeput dan treedt de escalatieprocedure in werking (voor escalatieprocedure wordt verwezen naar hoofdstuk 9).

5.6.2 Aanmelden Prioriteit 1 verstoringen in de dienstverlening van Cloudwise

- Opdrachtgever meldt telefonisch of via het Online Portaal van Cloudwise een verstoring bij de Servicedesk van Cloudwise;
 - Prioriteit 1 storings dienen altijd telefonisch aangemeld te worden. Cloudwise garandeert de reactietijden voor Prioriteit 1 storings alleen wanneer de storing telefonisch gemeld is.
 - Prioriteit 1 storings kunnen telefonisch buiten kantoor tijden worden gemeld indien door de consignatiedienst bij Cloudwise is afgenomen. Buiten kantoor tijden (tussen 17:00 en 22:00 en enkel op werkdagen) geldt bij Prioriteit 1 storings een reactietijd van maximaal 1 uur.
- Opdrachtgever ontvangt een Cloudwise casenummer;
- Cloudwise zal Opdrachtgever gedurende doorlooptijd van het Incident op de hoogte stellen over de stand van zaken;
- Vanuit Cloudwise zal er een afmelding naar de melder gedaan worden indien het Incident is opgelost.

5.6.3 Algemene communicatie over verstoringen door werkzaamheden

In geval van, een verstoring welke impact heeft op meerdere klanten of onderhoudswerkzaamheden van een Cloudwise dienst, wordt er vanuit Cloudwise gecommuniceerd per e-mail. De communicatie is gericht aan de personen en organisaties die zich op de pagina <https://status.cloudwise.nl> hebben aangemeld voor storingsinformatie voor een of meerdere diensten.

Het is mogelijk dat de berichtgeving vanuit Cloudwise aanleiding is voor het ondernemen van (interne) acties door Opdrachtgever. Dit is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

Het aan-of afmelden op storingsberichten en (gepland) onderhoud van Cloudwise is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en kan via de pagina <https://status.cloudwise.nl> geregeld worden.

6. Request Fulfilment

6.1 Definitie



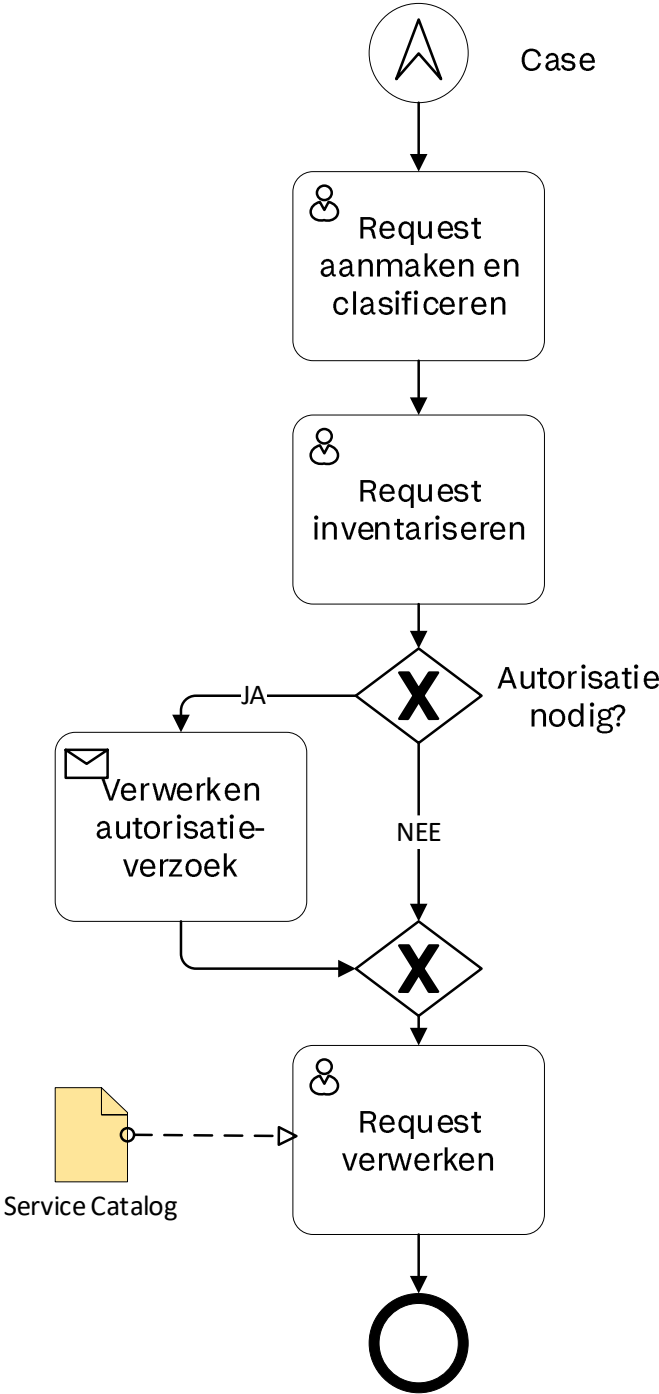
Een **Service Request** is een verzoek van een gebruiker voor het leveren van informatie, ondersteuning/hulp, advies of toegang tot een dienst of applicaties.

6.2 Doel

Het doel van Request Fulfilment is het efficiënt en effectief afhandelen van alle gebruikersverzoeken. Dit omvat het registreren, prioriteren, uitvoeren en afsluiten van verzoeken, zoals het leveren van informatie, ondersteuning, advies of toegang tot diensten en applicaties.

Door een gestructureerde werkwijze te hanteren, wordt geborgd dat alle verzoeken op een consistente en transparante manier worden afgehandeld. Dit draagt bij aan een verbeterde gebruikerservaring en een geoptimaliseerde dienstverlening.

6.3 Procesactiviteiten



6.4 Processtappen

Request aanmaken en classificeren

Cloudwise prioriteert Service Requests conform de classificatieregels zoals vastgesteld in de SLA. Om op een juiste wijze om te gaan met de verschillende type meldingen zal de melding op basis van impact en urgentie worden geïnclassificeerd. In de SLA is een tabel opgenomen waarin staat beschreven wanneer welke prioriteit van toepassing is, dit is de zogeheten *Prioriteringstabel*.

Service Requests kunnen tijdens het proces door de behandelaar Servicedesk Cloudwise worden geëscaleerd of gede-escaleerd naar een hogere/lagere prioriteit. Dit wil zeggen dat het Service Request altijd beoordeeld moet worden op basis van urgentie en impact ten opzichte van de dienstverlening.

Bij verlaging van de prioriteit zal de behandelaar Servicedesk Cloudwise contact opnemen met melder van het Incident. Indien er een andere zienswijze is ten aanzien van de prioriteit zal de Teamlead Support van Cloudwise dit met Opdrachtgever bespreken.

Request inventariseren

In deze stap wordt het binnengekomen request beoordeeld en uitgewerkt. De behandelaar controleert wat exact is aangevraagd, welke informatie nog ontbreekt en welke acties nodig zijn om de request correct te kunnen uitvoeren. Hierbij wordt, indien nodig, aanvullende informatie opgevraagd bij de aanvrager. Ook wordt vastgesteld welke middelen, autorisaties of betrokken teams vereist zijn om de request af te handelen. Zodra de inventarisatie volledig is, kan het request worden doorgezet naar de autorisatiefase.

Verwerken autorisatieverzoek

Op het moment dat er een verzoek (*request*) gemeld wordt waar autorisatie voor nodig is, dan zal dit verder verwerkt worden middels de autorisatiematrix. Een voorbeeld hiervan is een verzoek voor het aanpassen van rechten, resetten van wachtwoorden of soortgelijk; dit verzoek zal altijd ter autorisatie bij de ICT-er en/of directie (afhankelijk van autorisatiematrix) van de Locatie worden voorgelegd.

Request verwerken

In deze stap wordt het Incident daadwerkelijk opgelost. De toegewezen oplosgroep onderzoekt de oorzaak, voert de benodigde herstelacties uit en verifieert of de dienst weer volledig volgens de afgesproken kwaliteit functioneert. Gedurende het oplossen zal gebruik gemaakt worden van de *Knowledge Base*, waar bekende Incidenten en bijbehorende oplossing zijn opgenomen. Indien mogelijk wordt tijdelijk een workaround ingezet om de impact voor gebruikers te beperken. Zodra de definitieve oplossing is doorgevoerd, wordt gecontroleerd of het Incident volledig is verholpen en kan worden afgesloten

6.5 Rollen, taken en verantwoordelijkheden

Taak	Omschrijving	Verantwoordelijke	Output
Overdracht vanuit Case	Case is geclassificeerd als Request	Servicedesk Cloudwise	Case → Request
Context overnemen	Klant, dienst, communicatie	Servicedesk Cloudwise	Case relatie
Request registreren	Initiëren serviceverzoek	Servicedesk Cloudwise	Request (REQ)
Type bepalen	Standaard service uit catalog	Servicedesk Cloudwise	Catalog item
Prioriteit bepalen	Op basis van catalog & SLA	Servicedesk Cloudwise	Prioriteit
Taken uitvoeren	Technische of logistieke taken	Servicedesk Cloudwise	Service geleverd
Service leveren	Conform catalogafspraak	Servicedesk Cloudwise	Service geleverd
Validatie	Controle levering	Servicedesk / Gebruiker	Bevestiging
Request sluiten	Administratief afronden	Servicedesk Cloudwise	Closed RITM
Request afsluiten	Communicatie afronden	Servicedesk Cloudwise	Closed Case

6.6 Afspraken

Voortgangsbewaking Service Requests

Cloudwise zal Opdrachtgever regelmatig, of bij elke significante wijziging in de status van het Service Request (bijvoorbeeld het bereiken van een mijlpaal), informeren over de voortgang van de Service Request afhandeling. Deze updates zullen in lijn zijn met de in het SLA vastgelegde oplostijden.

7. Change Management

7.1 Definitie



Een **Change** is een aangevraagde wijzigingen, dit kan zowel softwarematig als hardwarematig zijn. Change Management kennen we standaard twee type **Changes**. Een zogeheten standaard change en een “niet-standaard” Change.

Wat is een standaard Request for Change (RfC)?

Een standaard change is, een van tevoren goedgekeurde wijziging, die een laag risico heeft, relatief vaak voorkomt en volgens een vastgestelde procedure of werkinstructie wordt uitgevoerd.

Wat is een niet-standaard Request for Change (RfC)?

Een Niet-Standaard Change is een verzoek om een wijziging door te voeren op een of meerdere items in een dienst van Cloudwise, waarbij het risico en de impact nog moeten worden bepaald.

Wat is een Emergency Change?

Het kan voorkomen dat er met spoed een Change moet worden uitgevoerd. In overleg tussen Opdrachtgever en Cloudwise zal de prioritering van deze Emergency Change worden besproken. Een Emergency Change wordt altijd beoordeeld door het E-CAB. Het E-CAB kan op elk moment tijdens kantoortijden bij elkaar geroepen worden. Het reguliere CAB wordt wekelijks gehouden.

Beoordelen van een Change door Change Advisory Board (CAB)

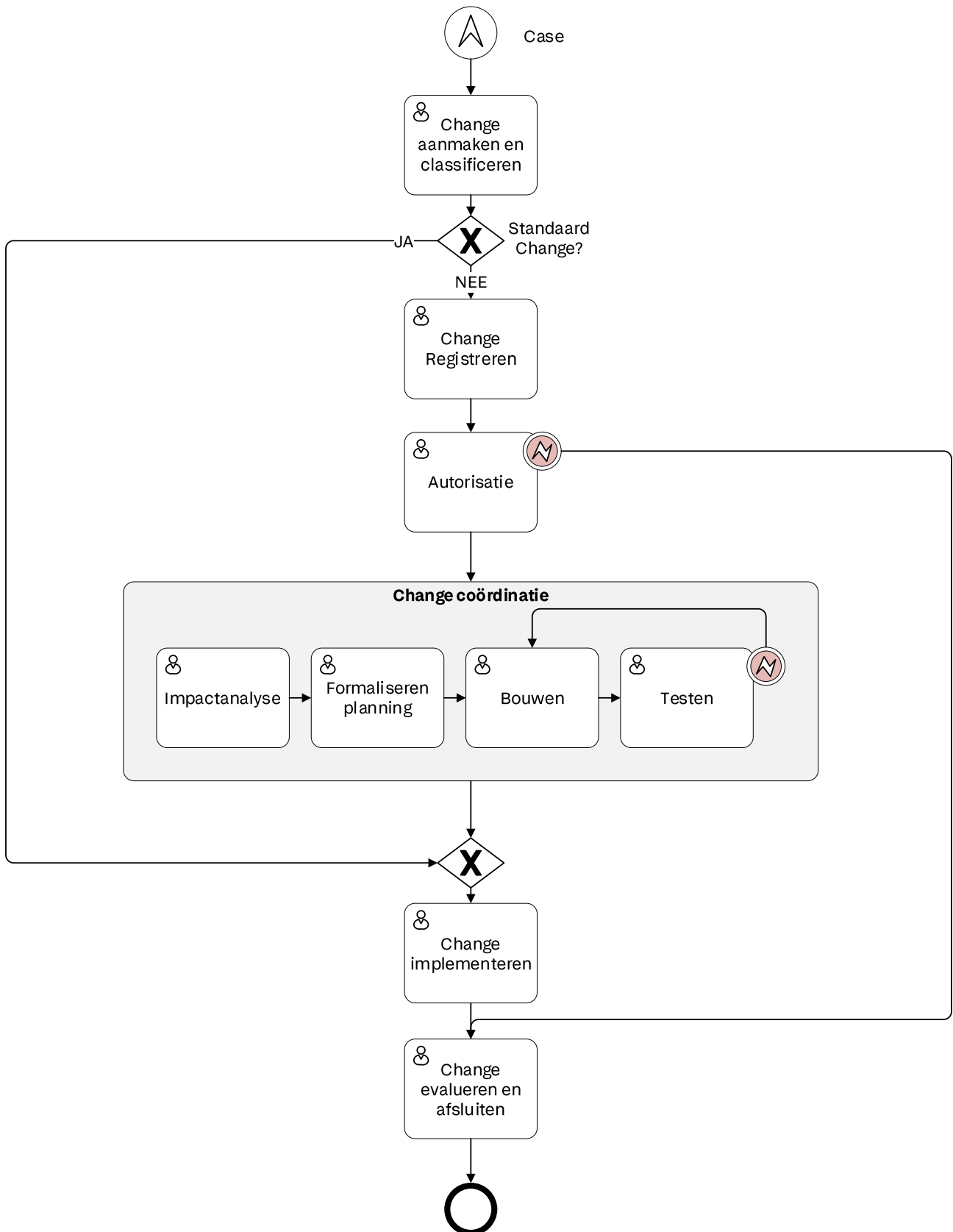
Een niet-standaard of emergency-change, wordt besproken in een overlegorgaan, waarbij meerdere specialisten het risico en de impact voor de dienstverlening bij de klant en/of bij Cloudwise analyseren. Afhankelijk van de omvang/impact van de change, zal er ook afvaardiging vanuit de Locatie binnen het CAB zijn. Bij een akkoord van het CAB wordt de Change ingepland. Bij een afwijzing wordt er contact opgenomen met de melder. De doorlooptijd van niet standaard Changes wordt bepaald na analyse van de impact van de Change.

7.2 Doel

Change management moet zeker stellen dat gestandaardiseerde methoden en procedures worden gebruikt bij het aanbrengen van wijzigingen aan de IT-infrastructuur. Het belangrijkste doel hierbij is dat de kans op storingen als gevolg van de wijzigingen wordt geminimaliseerd.

Door deze veranderingen volgens een omkaderd proces te laten verlopen wordt er waarde gecreëerd voor de betrouwbaarheid en continuïteit van de bedrijfsvoering.

7.3 Procesactiviteiten



7.4 Processtappen

Change aanmaken en classificeren

In deze stap wordt de change geregistreerd in het systeem en voorzien van alle relevante informatie, zoals de aanleiding, het doel, de scope en de verwachte impact. De behandelaar beoordeelt vervolgens het type change en bepaalt de juiste classificatie op basis van risico, urgentie en complexiteit.

Hierbij wordt vastgesteld of het gaat om een standaardchange, niet-standaard (Normal) change of emergency change. De classificatie bepaalt het verdere procesverloop, de benodigde autorisaties en de planning voor de uitvoering.

Soort change	Omschrijving	Autorisatie
Standaard Change	Een Wijziging met zeer beperkte impact en risico waarvan de uitvoering minimale inspanning vergt, volgens afgesproken richtlijnen en vooraf bepaalde stappen kan worden uitgevoerd. Een standaard Change kenmerkt zich doordat deze vooraf is geautoriseerd, is vastgelegd binnen dit document.	Vooraf geautoriseerd
Niet-standaard Change	Een Change is een verzoek tot een wijziging met een nader te bepalen impact en risico. Een Change kenmerkt zich doordat deze niet vooraf is geautoriseerd en waarbij goedkeuring van implementatie wordt ter beoordeling wordt voorgelegd aan de Change Advisory Board (CAB).	Change Advisory Board (CAB)
Emergency Change	Een Emergency Change is een wijziging met een hoge urgentie. Een Emergency Change wordt ter beoordeling voorgelegd aan de Emergency Change Advisory Board (E-CAB).	Emergency Change Advisory Board (E-CAB)

Change registreren

In deze stap wordt een niet-standaard change officieel vastgelegd in het systeem. De behandelaar registreert alle beschikbare basisgegevens, zoals de aanleiding, het doel, de betrokken systemen en de verwachte impact. Eventuele ontbrekende informatie wordt geïdentificeerd zodat deze kan worden aangevuld in de vervolgstap.

De registratie vormt het startpunt voor het verdere beoordelings- en goedkeuringsproces.

Autorisatie

In deze stap wordt beoordeeld of de aanmelder de change mag aanvragen en wordt deze waar nodig nader afgestemd conform de autorisatiematrix.

Change coördinatie

De Change coördinatie is onder regie van het Change Advisory Board. Het CAB doorloopt de volgende stappen:

Impactanalyse

Het op basis van de inventarisatie bepalen de impact. Hier wordt onder andere eventuele downtime, impact op de gebruikers i.r.t. de wijziging, gewenste communicatie en andere aanverwante vraagstukken behandeld.

Formaliseren planning

Op basis van eerder afgegeven impactanalyse wordt in samenspraak tussen het CAB en de aanvrager (mits die niet aanwezig is binnen het CAB) een planning geformaliseerd.

Bouwen

Cloudwise zal de aangevraagde change inhoudelijk oppakken/bouwen.

Testen

Waar dit in het process is afgesproken, zal de change eerst getest worden in een testomgeving. Bij een succesvolle test, zal de implementatiefase starten. Bij een onvoldoende testresultaat, zal opnieuw naar de bouwfase gegaan worden.

Change implementeren

In deze stap wordt de goedgekeurde change volgens de vastgestelde planning uitgevoerd. De uitvoerende teams voeren de technische en functionele wijzigingen door, met inachtneming van de afgesproken procedures.

Tijdens de uitvoering wordt nauwlettend gemonitord of de wijziging correct verloopt en of er afwijkingen of risico's ontstaan. Indien nodig worden betrokkenen direct geïnformeerd en wordt het implementatieplan aangepast.

Zodra de werkzaamheden zijn afgerond, wordt gecontroleerd of de gewijzigde dienst functioneert zoals bedoeld en kan de change worden overgedragen aan de evaluatiefase.

Change evalueren en afsluiten

In deze stap wordt beoordeeld of de change succesvol is uitgevoerd en of de beoogde resultaten volledig zijn bereikt. De behandelaar controleert of alle werkzaamheden volgens plan zijn verlopen, of er restpunten zijn en of de gewijzigde dienst stabiel functioneert.

Indien relevant wordt feedback verzameld bij betrokkenen en worden eventuele afwijkingen gedocumenteerd. Nadat is bevestigd dat de change naar tevredenheid is afgerond en alle administratieve acties zijn verwerkt, wordt de change formeel afgesloten.

7.5 Rollen, taken en verantwoordelijkheden

Taak	Omschrijving	Verantwoordelijke	Output
Overdracht vanuit Case	Case is geclassificeerd als Change	Servicedesk	Case → Change
Context behouden	Communicatie & klantcontext	Servicedesk	Case relatie
Change registreren	Vastleggen wijzigingsverzoek	Servicedesk / Change initiator	Change
Change type bepalen	Standard / Normal / Emergency	Servicedesk	Change type
Urgentie & impact	Eerste inschatting risico	Servicedesk	Risk / Priority

Type change: Standaard	Direct door naar implementatie	Change coordinator	Vooraf goedgekeurd
Type change: Normal	Volledig change-proces volgen	Change coordinator	Normal / Emergency
Detailregistratie	Scope, planning, risico	Change initiator	Change form
Relaties leggen	CI's, diensten, cases	Change coordinator	CMDB links
Autorisatie aanvragen	CAB / manager / eigenaar	Change coordinator	Approval
Beoordelen risico	Impact, afhankelijkheden	CAB / Autorisator	Risk score
Besluit vastleggen	Akkoord / afwijzing	Autorisator	Approval state
Implementatie uitvoeren	Wijziging doorvoeren	Technisch team	Change tasks
Monitoring	Controleren stabiliteit	Servicedesk / Monitoring	Status updates
Eventuele rollback	Terugdraaien bij issues	Technisch team	Rollback plan
Evaluatie	Doel bereikt? Issues?	Change coordinator	Evaluatie
Documentatie	Lessons learned	Change owner	Rapportage
Change sluiten	Administratief afronden	Change coordinator	Closed Change
Case sluiten	Communicatie afronden	Servicedesk	Closed Case

7.6 Afspraken

Cloudwise zal Opdrachtgever regelmatig, of bij elke significante wijziging in de status van het changes (bijvoorbeeld het bereiken van een mijlpaal), informeren over de voortgang van de Incident afhandeling. Deze updates zullen in lijn zijn met de in het SLA vastgelegde oplostijden.

Niet-standaard Changes en Emergency Changes worden in overleg met Opdrachtgever gepland uitgevoerd en om die reden niet vastgelegd in het SLA.

De wijzigingen die als Standaard Change worden aangemerkt, zijn vastgelegd in de daarvoor bestemde **dienstbeschrijving**.

8. Problem Management

8.1 Definitie



Problem Management is het ITIL-proces dat verantwoordelijk is voor het identificeren, analyseren en structureel oplossen van **onderliggende oorzaken van Incidenten**, met als doel herhaling te voorkomen en de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te verbeteren.

Problem Management omvat het beheer van structurele oorzaken van verstoringen binnen de IT-dienstverlening, gericht op het voorkomen van herhaling van Incidenten en het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Problem Management omvat derhalve de volgende activiteiten:

- het identificeren en registreren van problemen;
- het analyseren van onderliggende oorzaken en het definiëren van structurele oplossingen;
- het bewaken van de voortgang en effectiviteit van probleemoplossingen.

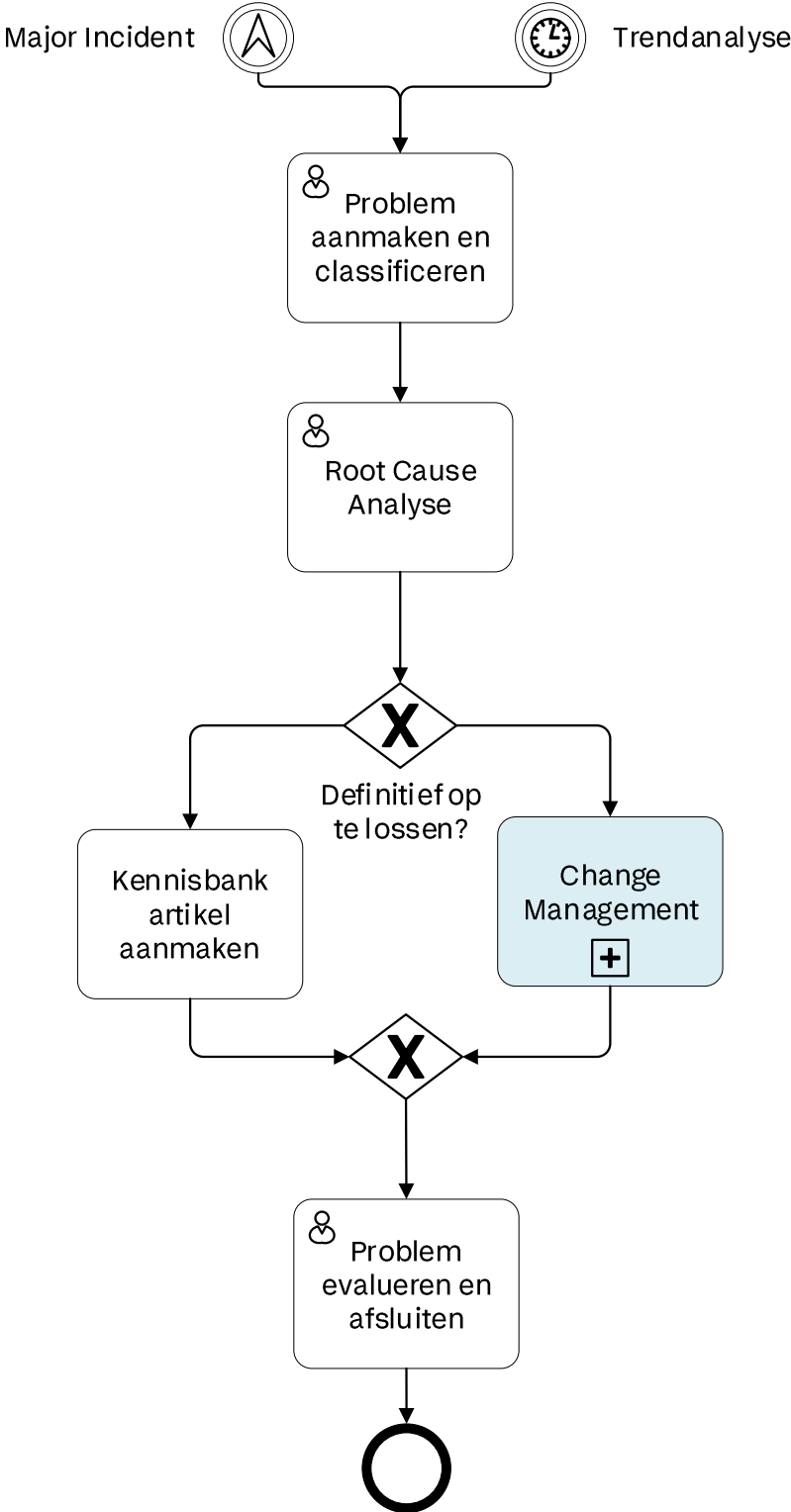
8.2 Doel

Het doel van dit proces is tweeledig:

- enerzijds het structureel oplossen van onderliggende oorzaken van Incidenten, zodat wordt voldaan aan de kwaliteits- en continuïteitseisen zoals vastgelegd in de service level agreements en dienstbeschrijving;
- anderzijds het verhogen van de stabiliteit en voorspelbaarheid van de IT-dienstverlening. Dit is noodzakelijk om herhaling van verstoringen te voorkomen en de eigen continuïteit van de beheerorganisatie te waarborgen.

De input-kant van het proces wordt gevormd door Incidentregistraties, trendanalyses, SLA-afspraken en relevante beleidsdocumenten. De output levert inzicht en verantwoordingsinformatie op over geïdentificeerde problemen, genomen structurele maatregelen en de mate waarin herhaling van Incidenten wordt voorkomen.

8.3 Procesactiviteiten



8.4 Processtappen

Problem aanmaken en classificeren

In deze stap wordt een nieuw probleem geregistreerd op basis van terugkerende Incidenten, trends of significante verstoringen waarvoor de oorzaak nog niet bekend is. De behandelaar legt de beschikbare informatie vast, zoals de symptomen, de impact, de betrokken systemen en relevante Incidentreferenties.

Vervolgens wordt het probleem geclassificeerd op basis van urgentie, impact en mogelijke risico's. Deze classificatie bepaalt de prioriteit en geeft richting aan het vervolg van het onderzoek.

Door het probleem zorgvuldig en volledig aan te maken en te classificeren, ontstaat een helder startpunt voor verdere analyse en het bepalen van effectieve oplossingsrichtingen.

Root cause analyse

In deze stap wordt de onderliggende oorzaak van het probleem systematisch onderzocht en vastgesteld. De behandelaar verzamelt beschikbare informatie, analyseert Incidentdata, patroonherkenning en relevante technische logs om te bepalen wat het probleem heeft veroorzaakt.

Het doel is om niet alleen de directe oorzaak te identificeren, maar ook eventuele bijdragen of onderliggende structurele factoren in kaart te brengen.

De uitkomst van de analyse vormt de basis voor het bepalen van een passende definitieve oplossing (via het change management proces) of, wanneer dat niet mogelijk is, een effectieve workaround.

Kennisbank artikel aanmaken

Deze stap wordt uitgevoerd wanneer een probleem wordt afgesloten met een workaround in plaats van een definitieve oplossing. De behandelaar beschrijft de workaround duidelijk en volledig in een nieuw kennisbankartikel, zodat servicedeskmedewerkers en gebruikers weten hoe ze het probleem tijdelijk kunnen omzeilen.

Problem evalueren en afsluiten

In deze stap wordt beoordeeld of het probleem volledig is afgehandeld en of de getroffen maatregelen het onderliggende probleem daadwerkelijk hebben opgelost of beheersbaar hebben gemaakt.

De behandelaar controleert of de root cause is vastgesteld, of de juiste definitieve oplossing of workaround is geïmplementeerd en of er geen resterende risico's of vervolgacties openstaan.

Daarnaast wordt geëvalueerd of de genomen aanpak effectief was en worden leerpunten vastgelegd om toekomstige problemen te voorkomen of sneller te kunnen oplossen. Zodra alle informatie is verwerkt en bevestigd is dat het probleem volledig is afgerond, wordt het probleem formeel gesloten in het systeem.

8.5 Rollen, taken en verantwoordelijkheden

Taak	Omschrijving	Verantwoordelijke	Output
Problem registreren	Vastleggen probleem	Servicedesk / Problem Manager	Problem
Classificatie	Categorie, impact, prioriteit	Problem Manager	Category / Priority
Relaties leggen	Incidents, CI's	Problem Manager	CMDB / Incident links
Onderzoek uitvoeren	Technische analyse	Problem Analyst	
Workaround bepalen	Tijdelijke oplossing	Problem Manager	
Incidenten koppelen	Inzicht in impact	Problem Manager	
Root cause analyse uitvoeren	Oorzaak vaststellen	Problem Analyst	
Methode toepassen	5 Whys / Fishbone	Problem team	
Root cause vastleggen	Documentatie	Problem Manager	
Geen definitieve oplossing → Kennisbank / Known Error			
Known Error vastleggen	Root cause + workaround	Problem Manager	Known Error
Kennisartikel maken	Voor servicedesk	Knowledge Manager	KB article
Incident deflection	Sneller oplossen	Servicedesk	Knowledge use
Documenteren	Lessons learned	Problem Manager	
Problem sluiten	Administratief	Problem Manager	
Definitieve oplossing → Change Management			
Change initiëren	Structurele fix	Problem Manager	Change
Relatie leggen	Problem ↔ Change	Change Coordinator	Linked records
Oplossing implementeren	Via Change proces	Technisch team	Change tasks
Documenteren	Lessons learned	Problem Manager	
Problem sluiten	Administratief	Problem Manager	

8.6 Afspraken

8.6.1 Relatie met Incident Management

- Incidenten die structureel of herhaald optreden, kunnen worden aangemerkt als probleem.
- Incident Management levert input voor Problem Management in de vorm van Incidentdata en trendanalyses.

8.6.2 Registratie en eigenaarschap

- Problemen worden geregistreerd met een duidelijke probleemomschrijving, impact en prioriteit.
- Elk probleem kent een probleemeigenaar die verantwoordelijk is voor analyse en opvolging.

8.6.3 Analyse en structurele oplossing

- Voor elk probleem wordt een oorzaak-analyse uitgevoerd.
- Structurele oplossingen worden vastgelegd en, indien nodig, doorgevoerd via Change Management.

8.6.4 Known Errors en workarounds

- Indien een structurele oplossing (nog) niet beschikbaar is, wordt een workaround vastgelegd.
- Known Errors worden gedocumenteerd en beschikbaar gesteld voor de Servicedesk.

8.6.5 Prioritering

- Problemen worden geprioriteerd op basis van impact en risico voor de dienstverlening.
- De prioritering bepaalt de volgorde van analyse en oplossing, niet de snelheid van Incidentherstel.

9. Security Management

9.1 Definitie



Cloudwise is binnen de scope van de dienstverlening verantwoordelijk voor de structurele inpassing van beveiliging in de IT-organisatie vanuit de optiek van de service aanbieder. **Security Management** is het proces dat verantwoordelijk is voor informatiebeveiliging en heeft als doel de veiligheid van informatie te

Security management omvat het beheer van beveiligingsfaciliteiten voor toegang tot en gebruik van het netwerk op een fysiek, logisch en procedureel/organisatorisch niveau. Security management omvat derhalve de volgende activiteiten:

- het analyseren van risico's;
- het minimaliseren van risico's;
- monitoring van de strategie t.a.v. informatiebeveiliging.

9.2 Doel

Het doel van dit proces is tweeledig:

1. enerzijds het realiseren van de beveiligingseisen in de verschillende service level agreements en andere externe vereisten in andere contracten, wetgeving (o.a. AVG) en eventueel intern of extern opgelegd beleid (samengevat binnen het ISMS van Cloudwise);
2. anderzijds het realiseren van een zeker basisniveau aan beveiliging. Dit is nodig om de eigen continuïteit van de beheerorganisatie te waarborgen.

De input-kant van het proces wordt gevormd door de SLA's met daarin de gespecificeerde beveiligingseisen, beleidsdocumenten vanuit het ISMS van Cloudwise en andere externe vereisten vanuit wet- en regelgeving. De output levert verantwoordingsinformatie op met betrekking tot de realisatie van de SLA's, inclusief een rapportage van afwijkingen.

Het ISMS van Cloudwise is gebaseerd op volgende ISO normen: **ISO 27001** en **NEN7510**.

9.3 Afspraken

Tussen Cloudwise en Opdrachtgever gelden de volgende afspraken m.b.t. Security Management:

- In geval van Incidenten die impact hebben op de security van de dienstverlening dient er, naast de standaard communicatie kanalen, ook gecommuniceerd worden volgens het escalatiemodel (*Voor escalatieprocedure wordt verwezen naar hoofdstuk 7*);
- Cloudwise evalueert security Incidenten met de Security Officer van Cloudwise.

9.4 Meldplicht datalekken (AVG) in relatie met dienstverlening Cloudwise

Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn organisaties die persoonsgegevens verwerken verplicht om datalekken te registreren en, in bepaalde gevallen, te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkenen. Er is sprake van een datalek wanneer persoonsgegevens in handen komen van onbevoegde derden of wanneer persoonsgegevens onherstelbaar verloren gaan.

Melding van een mogelijk datalek bij Cloudwise

Wanneer er in relatie met dienstverlening Cloudwise een mogelijk datalek wordt ontdekt, dient dit direct telefonisch te worden gemeld met de Servicedesk van Cloudwise. Een mogelijk veiligheidsIncident wordt gekenmerkt door het “Prioriteit 1, Incident” karakter en zal daarom als zodanig worden behandeld.

Beoordeling en opschaling

Wanneer een mogelijk veiligheidsIncident bij de Servicedesk van Cloudwise wordt gemeld, zal de servicedeskmedewerker van Cloudwise eerst zelf een inschatting maken of het noodzakelijk is om het Computer Emergency Response Team (CERT) van Cloudwise op te schalen.

1. Het opschalen naar het CERT gebeurt standaard in de volgende situaties:
 - bij vermoedens van malware,
 - bij ransomware,
 - en wanneer Cloudwise zelf de (mogelijke) veroorzaker van het Incident is.

Incidenten door gebruikersfouten

Bij Incidenten die lijken te zijn veroorzaakt door een gebruikersfout (zoals het klikken op een phishinglink of een gecompromitteerd wachtwoord) geeft de servicedeskmedewerker een basisadvies voor eerste maatregelen, bijvoorbeeld het resetten van wachtwoorden. Daarnaast adviseert de Servicedesk van Cloudwise aan Opdrachtgever om een uitgebreid onderzoek te laten uitvoeren. Dit onderzoek valt buiten de standaard dienstverlening en wordt uitgevoerd op basis van nacalculatie.

Procedure voor het melden van een (mogelijk) veiligheidsIncident

Het correct melden van een Incident is cruciaal. Beschrijf het Incident zo volledig mogelijk en vermeld ten minste de volgende gegevens:

- Naam van de melder en vestiging
- Datum en tijd waarop het Incident is geconstateerd
- Locatie en/of systeem waar het Incident of de kwetsbaarheid is vastgesteld
- Omschrijving van de melding: welke persoonsgegevens zijn gelekt, om hoeveel gegevens en/of personen gaat het, en hoe gevoelig is de informatie?

In samenwerking met Sophos heeft Cloudwise de volgende dienst gelanceerd: [Cloudwise | Cybersecurity-as-a-Service](#).

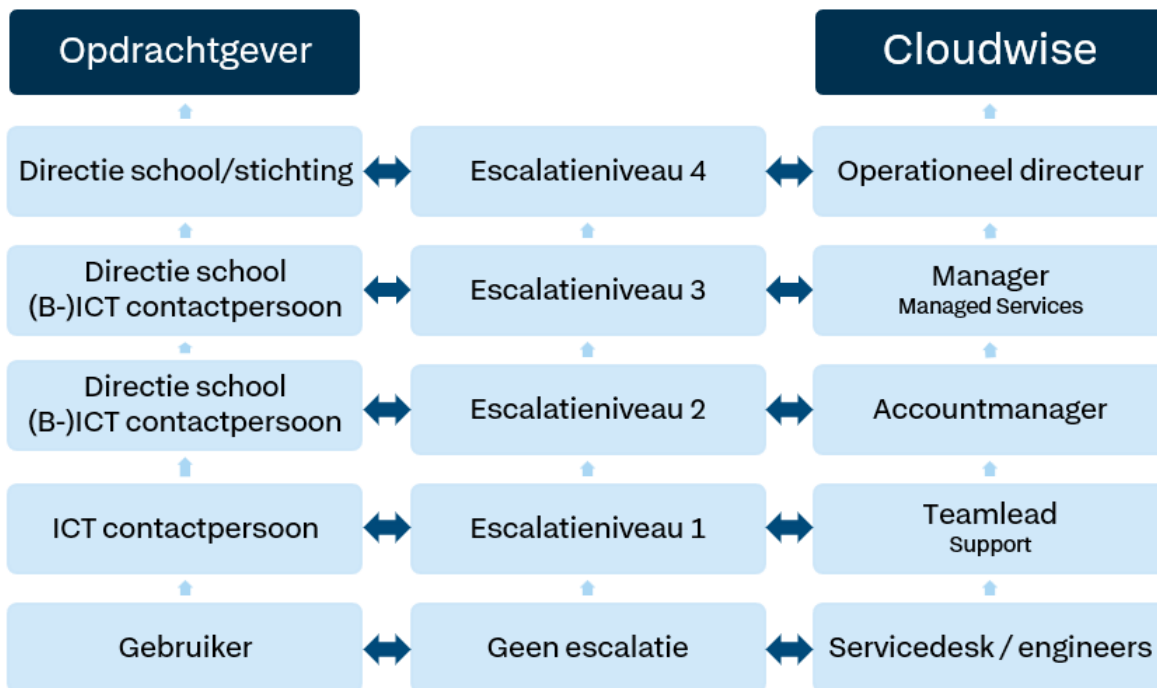
10. Escalatieprocedure

Ondanks gemaakte afspraken in de SLA kan het voor komen dat er issues, knelpunten of calamiteiten zijn met betrekking tot het geleverde/te leveren serviceniveau, dat er verschil van inzicht bestaat over de prioritering van Incidenten of dat er sprake is van operationele escalaties voor één of beide partijen.

Als leidende gedragsregel geldt:

- Eerst overleggen;
- Dan escaleren en informeren.

Tijdens de escalatieprocedure is voortdurend communiceren van essentieel belang. Onderstaande een grafische weergave van het communicatietraject tijdens escalaties met daarbij de volgorde (nummers).



Alle functies omschreven binnen de escalatie procedure moeten te allen tijde een back-up hebben in geval van afwezigheid (vakantie, ziekte). Binnen de partijen verloopt de escalatie volgens de interne escalatieprocedures. Tussen Cloudwise en Opdrachtgever wordt zoveel mogelijk op gelijkwaardig escalatieniveau gecommuniceerd.

11. Klachtenprocedure

11.1 Doel



De **klachtenprocedure** beschrijft de wijze waarop Cloudwise klachten van registreert, behandelt en opvolgt, met als doel het structureel herstellen van ontevredenheid en het verbeteren van de dienstverlening.

11.2 Indienen van een klacht

Een kan een ingedient worden via:

- de Servicedesk van Cloudwise (telefonisch of via het online portaal), of
- de vaste accountmanager van Cloudwise.

De klacht wordt geregistreerd als case in het registratiesysteem van Cloudwise.

11.3 Behandeling van de klacht

Na registratie wordt vastgesteld welke afdeling verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht.

De verantwoordelijke afdeling spant zich in om **binnen maximaal twee (2) werkdagen** te komen tot een passende oplossing.

11.4 Escalatie

Indien binnen de gestelde termijn geen passende oplossing kan worden geboden, wordt de klacht geëscaleerd volgens onderstaande escalatieladder:

1. **Afdelingsniveau** – initiële afhandeling (max. 2 werkdagen)
2. **Managementniveau** – bij uitblijven van oplossing
3. **Directieniveau** – indien na maximaal vijf (5) werkdagen geen oplossing is gerealiseerd

11.5 Communicatie

Gedurende de klachtenprocedure fungeert de vaste accountmanager als primair aanspreekpunt voor de opdrachtgever. Cloudwise informeert de Opdrachtgever proactief over de voortgang en de genomen maatregelen.

11.6 Borging en evaluatie

Klachten en de bijbehorende afhandeling worden geëvalueerd in periodieke overleggen en, waar relevant, vertaald naar verbetermaatregelen in processen, dienstverlening of afsprak.

12. Begrippenlijst

Begrip	Definitie
Algemene Voorwaarden	De Algemene Voorwaarden van Cloudwise, zoals terug te vinden op www.cloudwise.nl/voorwaarden .
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
CAB	Change Advisory Board, een samengestelde groep (mogelijk gecombineerd tussen Opdrachtgever en Cloudwise) om een Change te beoordelen.
Corporate SLA, SLA	De Service Level Agreement. Document met daarin de prestatieafspraken tussen de opdrachtgever en Cloudwise. Dit document dus.
Corporate DAP, DAP	Het Dossier Afspraken en Procedures, dit document.
Dienstbeschrijving	Een aanvullende toelichting op de SLA die betrekking heeft op een specifiek product of dienst. De dienstbeschrijving prevaleert boven de SLA.
Incident(en)	Een verstoring van het product of de dienst. Het product of de dienst werkt niet zoals bedoeld.
Locatie	Het bezoekadres van de opdrachtgever waar de dienst en/of product wordt geleverd.
Melding	Het contact tussen de opdrachtgever en Cloudwise in de vorm van een Incident of serviceverzoek.
Onderhoudsvenster	Het tijdvenster waarbinnen Cloudwise preventief onderhoud, gepland onderhoud of nieuwe releases kan doorvoeren binnen de dienst met mogelijk (korte) onderbrekingen als gevolg.
Online servicedesk, OSD	Het online portaal waarop de contactpersoon een melding kan aanmaken, inzien en/of bewerken. Te vinden op onder andere www.cloudwise.nl/service .
Opdrachtgever	De opdrachtgever (klant) met wie Cloudwise de overeenkomst is aangegaan.
Oplostijd	De tijd vanaf registratie van een melding tot aan een doorgevoerde oplossing waarbij de gebruiker zijn werkzaamheden kan hervatten. Dit kan een tijdelijke workaround zijn.
Privacybeleid	De combinatie van de documenten 'Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy-Leermiddelen en Toetsen' en de verwerkersovereenkomst. Deze documenten zijn terug te vinden op www.cloudwise.nl/voorwaarden .
Reactietijd	De tijd vanaf het moment dat de contactpersoon een correcte melding doet tot het moment dat de melding geanalyseerd, gecategoriseerd en geregistreerd is en de contactpersoon hiervan een terugkoppeling heeft ontvangen.
Servicedesk	Het eerste aanspreekpunt voor de opdrachtgever bij Incidenten of serviceverzoeken.
Servicevenster	Het tijdvak waarbinnen Cloudwise een correcte werking van de dienst garandeert.

Serviceverzoek	Een verzoek tot het doorvoeren van een wijziging binnen het product of de dienst.
Werkdag	Maandag t/m vrijdag, van 08:00 tot 17:00 uur. Uitgezonderd zijn nationaal erkende feestdagen.
Werkuur	Een uur binnen het tijdvak van een werkdag.

Bijlage A: Autorisatiematrix

Voor Opdrachtgever is een autorisatiematrix uitgewerkt. Deze matrix is tot stand gekomen zodat het voor Cloudwise helder en transparant is wie binnen Opdrachtgever, waarvoor is geautoriseerd en beslissingsbevoegd is. Tevens is dit van belang met het oog op security.

Funcie	Aanmelden Incident	Indienen Service Request	Indienen Standaard Change	Indienen Niet Standaard Change
<i>Stichting</i> (B-)ICT contactpersoon	●	●	●	●
<i>School</i> (B-)ICT contactpersoon	●	●	●	⊘
Gebruiker	●	●	⊘	⊘

Legenda:

- ⊘ Persoon is niet geautoriseerd
- Persoon is geautoriseerd