

Bijlage 2.3
SLA Parameters

Behorend bij

Openbare Europese aanbesteding
Kantoorautomatisering KB
2019
(1.) 'ICT diensten' en
(2.) levering van ICT producten

Datum	26 augustus 2019
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Supportdesk.....	4
2.1.	Openingstijden Supportdesk.....	5
2.2.	Web Portaal	5
2.3.	Incidentafhandeling.....	6
2.5.1.	Beveiligingsincidenten.....	7
3.	Bestelproces & Request fulfilment.....	8

1. Inleiding

In deze Bijlage "SLA Parameters" zijn de SLA Parameters opgenomen waaraan de Prestatie dient te voldoen. De SLA Parameters zijn gebaseerd op het Programma van Eisen.

De SLA Parameters zijn per onderwerp opgenomen in aparte tabellen. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze bij de inschrijving een (voorstel) SLA toe gevoegd (zie eis 13.1.7 PvE).

Elke SLA-parametertabel kent de volgende indeling:

- **Norm**
De waarden waarbinnen de Prestatie geleverd dient te worden.

2. Supportdesk

Rondom het Opdrachtmanagement wordt de Supportdesk onderkent.

De Supportdesk is het centrale loket bij de Opdrachtnemer voor het aanmelden en afmelden van alle vragen, verzoeken en Incidenten betreffende de Opdracht die de Opdrachtnemer levert. De Supportdesk verschaft tevens statusinformatie hierover.

In volgende hoofdstukken is verder gespecificeerd welke openingstijden van toepassing zijn, de prioritering van een Incident en de wijze waarop contact wordt opgenomen. In onderstaande Tabel 1 zijn de normen voor de desk opgenomen.

<i>Wijze van contact</i>	<i>Omschrijving norm</i>
Telefonisch	De Opdrachtgever dient binnen 30 seconden een Nederlands sprekende medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn te krijgen.
via web portaal	Meldingen kunnen uitsluitend via het Web Portaal 24/7/365 ingediend worden. Meldingen worden binnen 4 uur in behandeling genomen, gerekend vanaf het moment van melding. Als het moment van melding niet tijdens de openingsuren is, geldt als moment van registratie het start-tijdstip van de eerstvolgende werkdag. De behandelperiode van 4 uur wordt onderbroken bij het einde van de werkdag en gaat weer in bij de start van de eerstvolgende werkdag (service uren).

Tabel 1 Normen Supportdesk

Indien de Opdrachtgever een structurele overschrijding van de norm signaleert, kan de Opdrachtgever middels de in paragraaf 2.1 beschreven steekproefprocedure de structurele overschrijding van de norm aantonen.

2.1. Openingstijden Supportdesk

In onderstaande tabel is aangegeven welke openingstijden op de Supportdesk van toepassing zijn en de wijze waarop contact opgenomen kan worden met de Supportdesk. Het melden van Incidenten met de prioriteit hoog dient in ieder geval per telefoon te verlopen. Het melden van vragen, verzoeken of Incidenten met de prioriteit midden en laag dient zowel telefonisch, per e-mail en via het Web Portaal mogelijk te zijn.

Openingstijden
Op werkdagen Van 07:30 tot 18:00 uur. Totaal 10,5 uur

Tabel 2 SLA Parameters Supportdesk

2.2. Web Portaal

Gebruikers dienen 7 dagen in de week en 24 uur per dag gebruik te kunnen maken van de functionaliteiten van het web portaal.

Incidenten m.b.t. het Web Portaal dienen binnen de openingstijden van de Supportdesk te worden opgelost. Wijzigingen en onderhoud op het Web Portaal dienen buiten openingstijden te worden uitgevoerd. Indien Opdrachtnemer voorziet dat het Web Portaal niet beschikbaar is wegens onderhoudswerkzaamheden, dient de Opdrachtnemer het niet beschikbaar zijn buiten openingstijden minimaal 48 uur van tevoren aan te kondigen op het web portaal.

2.3. Incidentafhandeling

Onder een Incident wordt verstaan een verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de Opdracht.

Prioriteit Incidenten

De Opdrachtnemer dient op basis van de prioriteit en de daarbij behorende Oplostijd mensen en middelen beschikbaar te stellen, om de gestelde servicelevels te realiseren. In eerste instantie dienen Incidenten op basis van prioriteit te worden afgehandeld en in tweede instantie op basis van de mate van inspanning die nodig is om het Incident op te lossen.

Uitgangspunt is Incidenten met een lage mate van inspanning direct op te lossen tijdens openingstijden, zolang dit niet ten koste gaat van een Incident met een hogere prioriteit.

Aan ieder afzonderlijk Incident wordt volgens onderstaande kaders een prioriteit toegekend.

Prioriteiten Incidenten	
Prioriteit	Omschrijving
Hoog	Het functioneren van de werkplek (of delen hiervan) werkt in het geheel niet meer, of dreigt in die staat te vervallen, door uitval van meerdere functionaliteiten
Middel	Eén of meerdere functionaliteiten van de werkplek zijn niet beschikbaar,
Laag	Werkplek functionaliteiten zijn wel beschikbaar maar werken niet volgens specificaties

Tabel 3 Prioriteiten Incidenten

Het vaststellen van de prioriteit van een Incident geschiedt in eerste instantie door de Supportdesk van de Opdrachtnemer op basis van de hierboven gegeven kaders. In geval van een meningsverschil over welke prioriteit van toepassing is op een Incident hebben daartoe geautoriseerde functionarissen bij de Opdrachtgever of aangewezen derde partij een vetorecht in het vaststellen van de prioriteit van een Incident. De Oplostijd van een Incident wordt aan het eind van de openingstijd stopgezet en gaat weer lopen op de eerstvolgende werkdag (service uren). In onderstaande tabel zijn de Oplostijden per Incident prioriteit vastgelegd.

Prioriteit	Openingstijden	Niveau	Norm Oplostijd
Hoog	Op werkdagen Van 07:30 tot 18:00 uur. Totaal 10,5 uur	>80%	4 (werk)uur
Midden	Op werkdagen Van 07:30 tot 18:00 uur. Totaal 10,5 uur	>80%	8 (werk)uur
Laag	Op werkdagen Van 07:30 tot 18:00 uur. Totaal 10,5 uur	>80%	24 (werk)uur

Tabel 4 Oplostijden Incidenten per prioriteit

2.5.1. Beveiligingsincidenten

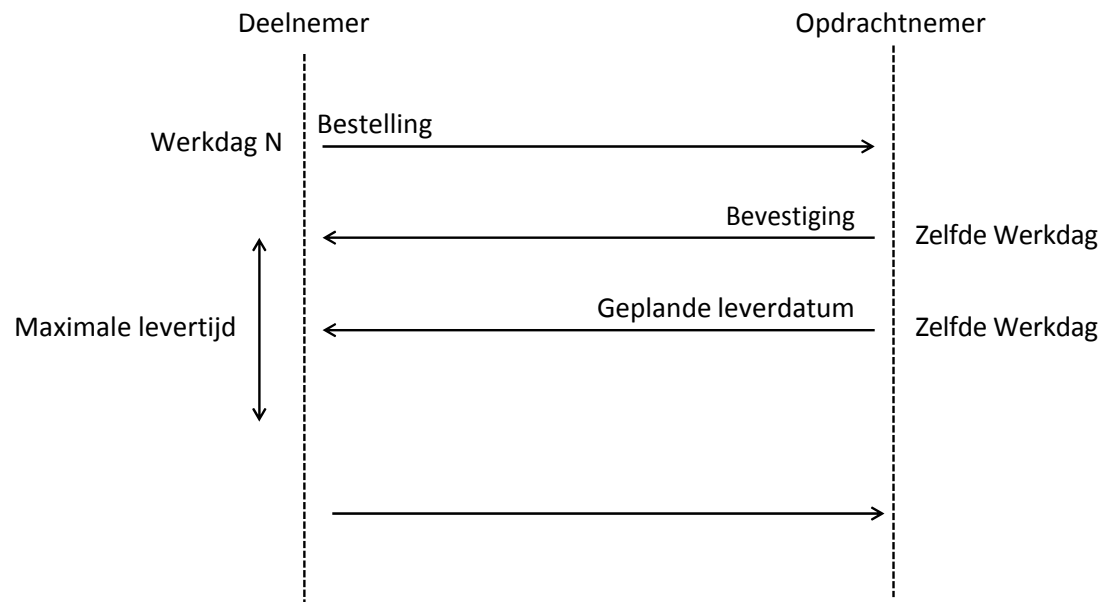
Beveiligingsincidenten dienen direct aan de betreffende functionaris van de Opdrachtgever te worden gemeld. Beveiligingsincidenten hebben standaard de prioriteit hoog en dienen conform de oplostijden vastgelegd in Tabel 4 Oplostijden Incidenten per prioriteit.

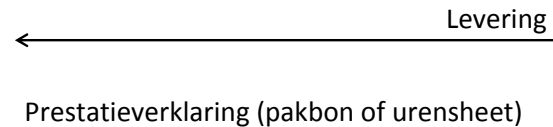
3. Bestelproces & Request fulfilment

Hieronder is indicatief een voorstel gedaan voor het inrichten van het Request fulfilment proces (waaronder de afhandeling van bestellingen en service requests) via het web portaal.

Voor bestelling Producten en Diensten dient de Opdrachtnemer binnen één Werkdag te bevestigen dat de bestelling van de Opdrachtgever in behandeling is genomen en de levertijd is aangegeven. Indien de bestelling niet correct of onduidelijk is, dient de Opdrachtnemer binnen één Werkdag na het plaatsen van de bestelling, de bestelling af te wijzen met onderbouwing op welke onderdelen de bestelling niet correct is of verduidelijking behoeft en bij voorkeur te adviseren over een alternatief of vervangend(e) product of dienst. De Opdrachtgever kan daarna opnieuw een correcte bestelling aanbieden. Indien Opdrachtnemer verzuimt een bestelbevestiging aan de Opdrachtgever te verstrekken, geldt als startdatum voor levertijd de datum waarop de Opdrachtgever initieel de bestelling heeft aangeboden bij Opdrachtnemer.

De uiteindelijke levering dient plaats te vinden binnen de maximale levertijd die van kracht is op het type bestelling dat is gedaan. Dit bestelproces is weergegeven in onderstaande figuur. Indien nodig kan er een spoedprocedure worden opgestart.





Figuur 1 Overzicht van bestelproces

Een belangrijk kwaliteitscriterium voor de Opdracht is de leveringsbetrouwbaarheid. Bij diens Inschrijving heeft Opdrachtnemer opgegeven welke levertijden de Opdrachtnemer voor 80% van de leveringen van ICT Producten garandeert. Een levering valt binnen de norm als de complete levering binnen de norm heeft plaatsgevonden.

De levertijd wordt berekend in Werkdagen vanaf de Werkdag dat een bestelling is bevestigd door Opdrachtnemer en wordt gerekend tot met de Werkdag waarop de volledige levering heeft plaatsgevonden. Voor de berekening van het aantal Werkdagen maakt het niet uit op welk tijdstip van de Werkdag de levering plaats vindt tijdens Kantooruren.

Bestelling	Norm
Binnen 1 werkdag na indienen bestelling in behandeling	>80%
Binnen 1 werkdag na indienen bestelling terugkoppeling levertijd	>80%
Bestelling overeenkomstig geplande levertijd geleverd	>80%

Tabel 5 Bestelling

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, om binnen 1 werkdag na het in ontvangst nemen ICT Producten te retourneren. Onder vermelding van reden.

