# Bijlage: Servicenormen beheer & onderhoud

De volgende minimale servicenormen gelden en dienen door Opdrachtnemer na Gunning verwerkt te worden in haar standaard SLA (als Bijlage 3 van de Overeenkomst):

Ondersteuningsvenster

De servicedesk van de leverancier is minimaal telefonisch bereikbaar op de volgende tijdstippen:

| | |
|---|---|
| Maandag | : 08:30 – 17:00 uur |
| Dinsdag | : 08:30 – 17:00 uur |
| Woensdag | : 08:30 – 17:00 uur |
| Donderdag | : 08:30 – 17:00 uur |
| Vrijdag | : 08:30 – 17:00 uur |

Incidenten/problemen, prioriteit en hersteltijd

- Elk incident/probleem dat bij de servicedesk wordt gemeld, krijgt een bepaalde prioriteitsstelling. Prioriteitstelling vindt plaats op grond van impact en urgentie. De prioriteit van een incident wordt vastgesteld in samenspraak met de contactpersoon van de leverancier. Indien er geen overeenstemming is, stelt AQUON de prioriteit, en in geval van meerdere incidenten, de volgorde van afwikkeling van de incidenten vast.
- Een incident/probleem met de hoogste prioriteit, prioriteitsgroep 1, wordt als volgt bepaald: de urgentie van het incident is hoog, want het betreft een kritisch bedrijfsvoeringsproces of de doorgang/voortgang van de bedrijfsvoering is/wordt ernstig verhinderd, en de impact op AQUON en/of de gebruikers is groot, omdat de gehele organisatie, een of meerdere locaties getroffen zijn dan wel de doorgang/voortgang van de bedrijfsvoering is/wordt ernstig verhinderd.
- Er geldt geen beperking voor wat betreft het aantal (telefonische) meldingen/calls.
- Leverancier incidenten/problemen met prioriteit 1 verhelpen binnen vier (4) uur na het melden van het incident/probleem.
- Herstelwerkzaamheden ten behoeve van een prioriteit 1 incident/probleem zullen ononderbroken en ook buiten werkdagen worden uitgevoerd en op kortst mogelijke termijn worden voltooid.
- Leverancier zal redelijkerwijs voorzien in tijdelijke oplossingen, indien het OMS - om welke reden ook - langer dan acht (8) uur buiten werking is c.q. niet beschikbaar is c.q. voorzienbaar is of wordt dat het OMS langer dan acht (8) uur buiten werking zal zijn en/of niet beschikbaar zal zijn. Leverancier zal binnen vier (4) uur na aanvang van het onderzoek naar de geëigende herstelmaatregelen een urenschatting afgeven.
- Alle incidenten/problemen/vragen worden geregistreerd in een servicemanagement tool. AQUON heeft te allen tijde inzage in de (status van) deze registraties.

Onderhoud

Regulier onderhoud zal alleen uitgevoerd mogen worden met de voorafgaande toestemming van AQUON. Onderhoud vindt in beginsel plaats op werkdagen tussen 18:00 uur en 07:00 uur dan wel buiten werkdagen. Het uitvoeren van onderhoud zal drie (3) werkdagen van tevoren worden aangekondigd.

Beschikbaarheidsvenster en beschikbaarheid

- Het OMS is in ieder geval gegarandeerd beschikbaar tussen 8:00 en 22:00 uur op werkdagen voor gebruikers (beschikbaarheidsvenster). Het OMS is beschikbaar indien er, gedurende het tijdsvenster, geen incidenten zijn met prioriteit 1 en minimaal 95% van de gebruikers het OMS op normale wijze kan gebruiken.
- Buiten het beschikbaarheidsvenster is het OMS ook te allen tijde beschikbaar voor gebruikers, maar op basis van best-effort en behoudens gepland onderhoud.
- De norm voor de gemiddelde beschikbaarheid van het OMS is 98,0% gedurende het gegarandeerde beschikbaarheidsvenster over een periode van een maand. De maximaal aaneengesloten onbeschikbaarheid gedurende het beschikbaarheidsvenster mag niet meer dan 4 uren overschrijden
    - Minimaal 98,0% beschikbaarheid betekent maximaal 2,0% onbeschikbaarheid per maand. Gemiddeld 261 werkdagen in een jaar, derhalve 21,75 werkdagen per maand. Het gegarandeerde beschikbaarheidsvenster omvat de tijdsperiode 8:00 tot 22:00 = 14 uur. De totale maximale onbeschikbaarheid per maand, bij een beschikbaarheid van 98,0%, bedraagt daarom: 2,0% x 14 x 21,75 = 6 uur en 5 minuten per maand binnen het beschikbaarheidsvenster.
    - Gepland onderhoud binnen het beschikbaarheidsvenster, waarvoor toestemming door AQUON is verleend, telt niet mee voor de bepaling van de beschikbaarheid.

<u>Capaciteit/performance</u>
De leverancier garandeert voldoende systeemcapaciteit voor het gebruik van het OMS in relatie tot het aantal gelijktijdige gebruikers voor tenminste 25 gelijktijdige gebruikers en biedt voldoende mogelijkheden voor uitbreiding van de capaciteit in het geval, toename van het gebruik of anderszins, van het OMS in relatie tot dit toegenomen gebruik zonder dat dit leidt tot problemen dan wel degradatie in de beschikbaarheid en/of de prestaties van het OMS.

<u>Backup en herstel</u>
De Recovery Point Objective (maximale dataverlies) bedraagt maximaal 4 uur.
De Recovery Time Objective (maximale hersteltijd) bedraagt maximaal 4 uur.

<u>Beveiliging</u>
Leverancier draagt zorg zich maximaal in te spannen voor een zodanig niveau van beveiliging van het OMS op zodanige wijze dat onbevoegde derden geen toegang kunnen krijgen tot het OMS.
De beveiliging wordt gerealiseerd door middel van logische beveiligingsmaatregelen en technische beveiligingsmaatregelen op grond van de ISO 27001 norm.

<u>Monitoring</u>
Leverancier zal het OMS zodanig inrichten dat het voor de leverancier, die de bewaking uitvoert, mogelijk is om de beschikbaarheid, capaciteit en performance van alle vitale hardware- en softwarecomponenten die noodzakelijk zijn voor (het normale gebruik van) het OMS 24 uur/7 dagen per week te kunnen bewaken. De bewaking van het OMS is zodanig ingericht dat de realisatie van de overeengekomen servicenormen gewaarborgd zijn.