

Bijlage SLA Eisen

Eisen voor ondersteuning

Helpdesk

Inschrijver organiseert een helpdesk met veel kennis en hoog oplospercentage. Mogelijkheden om mee te kunnen communiceren zijn via email/online/telefoon.

Openingstijden

De helpdesk is op werkdagen geopend van 07.30 tot 17.00 uur en op zaterdag van 7.30 tot 14.00 uur.

De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van meldingen, incidenten met betrekking tot het aangeboden in de offerte en het uitgevraagde in de aanbestedingsdocumenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:

Categorie	Omschrijving
1	De applicatie is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Opdrachtgever een Critical Problem)
2	De applicatie is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever een Major Problem)
3	Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever een Minor Problem)
4	Gebruikers / beheerdersvraag

De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.

Categorie	Reactietijd	
1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 uur
2	1 uur	Work around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen
3	24 uur	Work around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie
4	24 uur	Antwoord binnen 1 week

Wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen treedt onderstaande regeling in werking.

Categorie	Aantal meldingen	Boete
1	Twee of meer per maand	50 % van de maandelijkse kosten
2	Vijf of meer per maand	50 % van de maandelijkse kosten
3	Twee of meer per maand	25 % van de maandelijkse kosten
4	Vijf of meer per jaar	25 % van de maandelijkse kosten