

Service Level Agreement

<naam opdrachtnemer>

en

Staat der Nederlanden

Inhoudsopgave

i.	Versiebeheer.....	4
ii.	Distributielijst	4
1	Inleiding	5
1.1	Introductie.....	5
1.1	Doel van de SLA	5
1.2	Looptijd van het SLA	5
1.3	Goedkeuring en beheer SLA	5
1.4	Reikwijdte	5
1.5	Definities	5
2	Dienstverlening	7
2.1	Opdrachtomschrijving	7
2.2	Dienstverlening.....	7
3	Kritieke Prestatie indicatoren.....	8
3.1	Toegang	8
3.2	Beschikbaarheid	8
3.4	Bandbreedte.....	9
3.5	Openstaande Incidenten en totaal aantal Incidenten cumulatief per jaar	9
3.6	Gepland onderhoud op Infrastructuur.....	9
3.7	Onderhoud bestaande content.....	10
3.8	Toevoegen content	10
3.9	Nieuwe release portal	10
3.10	Onderhoud als gevolg van incidenten	10
3.11	Verbeteren kwaliteit	10
3.12	Beveiliging	10
4	Servicedesk	12
4.1	Algemeen	12
4.2	Bereikbaarheid.....	12
4.3	Indienen van een Melding: contactpersoon en vorm.....	12
4.4	Beoordelen van een melding	13
4.4.1	Incidenten	13
4.4.2	Gebruikersvraag.....	13
4.5	Respons, Reactietijden, afsluiting en communicatie.....	13
4.6	Registratie van meldingen	14
4.7	Servicedesk Mededeling	14
5	Rapportage.....	15
6	Communicatie	15
6.1	Overlegstructuren	15
6.2	Escalatie.....	16
6.3	Factsheet	16
	Bijlage 1 Lijst contactpersonen.....	17
	Bijlage 2 Factsheet	18
	Bijlage 3 Rapportage template Excel	19

i. Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
0.1	30-12-2019	H.H. Wammes	Concept document

ii. Distributielijst

Versie	Datum	Aan
0.1		

1 Inleiding

1.1 Introductie

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening van <naam> (hierna te noemen Opdrachtnemer) aan de Staat der Nederlanden (hierna te noemen Opdrachtgever). De SLA behoort bij de overeenkomst genaamd Overeenkomst tot levering van Online Producten en Diensten met contractnummer <nummer> hierna te noemen "Overeenkomst", die de Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben afgesloten met betrekking tot het gebruiksrecht van de digitale content en online diensten van Opdrachtnemer.

1.1 Doel van de SLA

De SLA is een beschrijving van het overeengekomen dienstenniveau inzake het leveren van Online Producten en Diensten door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever. In de SLA staan de eisen aan het dienstenniveau en de te volgen procedures beschreven.

1.2 Looptijd van het SLA

De looptijd van deze SLA is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.

1.3 Goedkeuring en beheer SLA

De goedkeuring van dit document is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De goedkeuring van dit document en wijzigingen daarop, wordt tijdens het operationeel overleg aan beide partijen voorgelegd. Indien beide partijen akkoord zijn, wordt de goedkeuring vastgelegd in het vergaderverslag onder de vermelding van versie en datum van het document. De aanpassing van de SLA wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer. Beide partijen keuren de aangepaste SLA goed en tekenen deze.

1.4 Reikwijdte

- Deze SLA beperkt zich tot leveren van Online Producten en Diensten.
- Technisch infrastructuur (van departementen) van de Opdrachtgever en het diagnosticeren en/of verhelpen van netwerk- en/of computerstoringen binnen deze infrastructuur vallen buiten de reikwijdte van deze SLA. Partijen verplichten zich echter om zich in te spannen om gezamenlijk tot een oplossing te komen waarbij escalatie als beschreven in 6.2 tot de mogelijkheden behoort.
- De aansluiting van de Opdrachtnemer op het overheidsportaal "Leesrijk" (en logische opvolgers daarvan) en content integrators zoals opgenomen onder artikel 3.3 vallen onder deze SLA. Het "Leesrijk" zelf is uitgesloten van deze SLA.
- De wijze waarop de Opdrachtgever de digitale content en online diensten beschikbaar stelt aan haar deelnemers behoort niet tot het bereik van de SLA.

1.5 Definities

In de onderstaande verklarende woordenlijst wordt een uitleg gegeven van de belangrijkste begrippen die van toepassing zijn binnen de context van alle documenten behorende tot deze SLA.

Begrip /afkorting	Omschrijving
Actualiteit content	De mate waarin de content eerder online staat dan de folio equivalenten voor de gebruiker dan wel de mate waarin de online updates volgens plannen verlopen, een en ander zoals beschreven in artikel 2 en 3.
Opdrachtgever	De contracteigenaar en de in het bereik aangegeven deelnemende partij(en)
Opdrachtnemer	De contractuitvoerder die de gevraagde product-dienst combinatie beschikbaar stelt aan opdrachtgever.
Medewerker	Een door de opdrachtgever aangestelde persoon die voor zijn of haar werk toegang dient te hebben tot de portal van de opdrachtnemer

Servicedesk	De helpdesk van de Opdrachtnemer waar operationele (Gebruikersvragen) vragen kunnen worden gesteld en incidenten kunnen worden gemeld
Beschikbaarheid	De mate waarin de Portal en de content online aanwezig zijn.
Performance	De snelheid van respons binnen de zoek functie in de portal van de opdrachtnemer
Up time	Het tijdsframe waar binnen de portal en de content beschikbaar is
Werkdagen	Maandag t/m vrijdag met uitzondering van: 1. in Nederland algemeen erkende feestdagen in de zin van de Algemene Termijnenwet; 2. de door de directie van Opdrachtnemer bv op basis van de CAO voor Boeken- en Tijdschriftenuitgeverijbedrijf vastgestelde collectieve vrije dagen.
Kalenderdag	Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
Kantoortijden	Van 08:00 tot 17:00 CET op Werkdagen.
Primaire Contactpersoon	De persoon die optreedt als vertegenwoordiger van de Opdrachtgever voor het contact met de Servicedesk van de Opdrachtnemer en als zodanig is aangemeld bij de Servicedesk.
Secundaire Contactpersoon	De persoon die optreedt als vervanger van de Primaire Contactpersoon en die als zodanig is aangemeld bij de Servicedesk van de Opdrachtnemer.
Autorisatie identificatie methode	Het IP adres of het domein waarmee opdrachtgever toegang krijgt tot de portal van de Opdrachtnemer. Al dan niet bij een eerste aanmelding medewerker gecombineerd met password en login.
Incident	Voor Portal: De constatering dat de Portal niet functioneert conform de standaardwerking waarbij de functionaliteiten van de laatst uitgeleverde versie of update als maatstaf wordt genomen. Voor online diensten: De constatering dat: 1. De online diensten niet beschikbaar zijn; 2. De infrastructuur van de Opdrachtgever goed functioneert; 3. De levering van de content niet volledig is; 4. De (updates van) content niet en/of te laat wordt geleverd; 5. De infrastructuur derden (telefonie) goed functioneert.
Gebruikersvraag	Een verzoek om uitleg over de werking of bediening van de Portal dan wel een verzoek over de wijze van het gebruik van de online diensten.
Melding	De door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gemeld incident, gebruikersvraag of wens.
Responstijd Melding	De maximale doorloop tijd die nodig is voor het beantwoorden van een gebruikersvraag.
Responstijd Incident	De maximale tijd waar binnen het incident moet zijn opgelost.
Ticketnummer	Volgnummer van het incident met daarin verwerkt de datum van aanmelding
Portal	De virtuele ruimte waar binnen de opdrachtgever de digitale content van de Opdrachtnemer kan vinden

2 Dienstverlening

2.1 Opdrachtomschrijving

De opdracht aan Opdrachtnemer bevat het leveren van Online Producten en Diensten zodanig dat, in samenwerking met de Opdrachtgever de in dit document overeengekomen eisen worden gerealiseerd.

2.2 Dienstverlening

De dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever omvat het beschikbaar stellen van digitale content via een portal, alsmede de levering van de online diensten. Onderstaand wordt de dienstverlening rondom de beschikbaarheid van de content nader gespecificeerd:

Content

De content wordt dagelijks geactualiseerd. Nieuwe service op de bestaande content (en de updates) worden omniert aangeboden. Om deze nieuwe producten onder de aandacht van de eindgebruikers te brengen, levert opdrachtnemer nieuwsitems bij de contractmanager aan. De contractmanager plaatst deze op het Procurement Forum. Daarnaast wordt enkele malen per jaar een nieuwsbrief verstuurd waarin ook ruimte is om nieuwe producten en diensten onder de aandacht te brengen.

3 Kritieke Prestatie indicatoren

3.1 Toegang

De digitale content wordt beschikbaar gesteld via een portal. Toegang tot deze portal is geregeld via autorisatie op basis van IP-adres of domeinnaam. Daarnaast bestaat de mogelijkheid voor autorisatie op basis van gebruikersnaam en wachtwoord. De procedure voor het inloggen op deze portal wordt in de factsheet (bijlage 2) opgenomen. Alle personen die werkzaam zijn voor de deelnemende organisaties (zie bereiklijst overeenkomst) hebben toegang tot deze portal. Aanvragen van toegang kan middels selfservice, waarbij de gebruiker een zakelijk e-mailadres op moet geven. Controle vindt plaats op basis van gevalideerde Opdrachtgever e-maildomeinen.

Service Level	Norm	Use case
Technische storing	24 uur	Technische storingen binnen de infrastructuur van de Opdrachtnemer moeten binnen 24 uur hersteld zijn.
Aanpassen IP adressen domeinnamen	24 uur	Binnen 24 uur na het verzoek voor de aanpassing van de IP reeks (reeksen) dan wel de domeinnaam is deze getest en operationeel. Het verzoek voor aanpassing kan alleen gedaan worden door de Contractmanager van de Categorie Vakliteratuur en Abonnementen (V&A) of de plaatsvervangende Contractmanager (zie bijlage 1 Overzicht contactpersonen)

3.2 Beschikbaarheid

Opdrachtnemer draagt zorg voor een beschikbaarheid van 99% voor de gehele 24 uur per dag gemeten over een periode van een kalendermaand. Onder beschikbaarheid wordt – in het kader van deze SLA verstaan:

Service Level	Norm	Use case
Beschikbaarheid van zoeken en vinden	99%	Wordt eens per uur gemeten. Een technische foutmelding resulteert in een herhaling van de meting totdat er een positieve respons komt. De tijd tussen de foutmelding en positieve respons wordt gezien als de uitval. Binnen 24 uur mag er maximaal 14,4 minuten uitval zijn.

Genoemde beschikbaarheid is niet van toepassing:

- In geval een probleem of storing is ontstaan als gevolg van handelen door de Opdrachtgever;
- In het geval de Portal of delen daarbinnen niet beschikbaar zijn op verzoek van de Opdrachtgever dan wel vanwege werkzaamheden die op verzoek van de Opdrachtgever door of namens Opdrachtnemer worden verricht.

Inzet monitoringtool

Beschikbaarheid wordt gemeten met een aan de portal gekoppelde monitoringtool die vanuit Opdrachtnemer periodiek gebruikershandelingen (use cases) van een eindgebruiker simuleert, monitort en rapporteert.

Berekening beschikbaarheid

De beschikbaarheid (in percentages) wordt vastgesteld door de (service-)periode (= aantal kalenderdagen x 24 uur) te verminderen met de tijd dat de server niet

beschikbaar is (met uitzondering van de situaties waarin de beschikbaarheid van deze SLA niet van toepassing is), gedeeld door de serviceperiode en vermenigvuldigd met 100.

Genoemde beschikbaarheid is niet van toepassing:

- in geval een probleem of storing is ontstaan als gevolg van handelen door de Opdrachtgever;
- in het geval de portal of delen daarbinnen niet beschikbaar zijn op verzoek van Opdrachtgever dan wel vanwege werkzaamheden die op verzoek van Opdrachtgever door of namens Opdrachtnemer worden verricht.
- Tijdens de vaste onderhoudsmomenten aan de infrastructuur van de portal en op de momenten van nieuwe releases van de portal.

Beschikbaarheid wordt over een kalendermaand gemeten en gerapporteerd (zie 5 Rapportage).

3.4 Bandbreedte

Opdrachtnemer zorgt voor een dermate goede beschikbaarheid en bandbreedte dat de latency niet hoger wordt dan 150 milliseconden en minimaal <aantal nader over te komen> medewerkers van de Opdrachtgever gelijktijdig toegang hebben tot de content zonder dat de latency daar onder lijdt.

3.5 Openstaande Incidenten en totaal aantal Incidenten cumulatief per jaar

Opdrachtnemer draagt zorg voor goed geborgde operationele processen voor de afhandeling van incidenten.

Opdrachtnemer draagt zorg dat maandelijks aan het einde van de laatste dag van de maand voor Opdrachtgever niet meer dan het aantal in onderstaande tabel genoemde incidenten openstaan. Hierbij worden meerdere meldingen voor eenzelfde incident als één melding beschouwd en gemeten.

Service Level	Norm
Maximaal aantal openstaande incidenten high	5
Maximaal aantal openstaande incidenten medium	10

Opdrachtnemer draagt zorg dat het aantal incidenten op jaarbasis voor Opdrachtgever niet meer dan het aantal in onderstaande tabel bedragen.

Service Level	Norm
Maximaal aantal incidenten high cumulatief per jaar	20
Maximaal aantal incidenten medium cumulatief per jaar	40

Incidenten die de beschikbaarheid betreffen (incidenten van het kaliber "Outage") worden niet in aanmerking genomen voor de vaststelling van het maximaal aantal openstaande incidenten of van het maximaal aantal incidenten cumulatief per jaar. Daarop is de normering en rapportage voor "beschikbaarheid" van toepassing (zie 3.2).

Bovenstaande items op bovengenoemde peildatum gemeten en maandelijks gerapporteerd (zie 6 Rapportage).

3.6 Gepland onderhoud op Infrastructuur

Tijdvakken voor gepland onderhoud (waaronder ook aanpassingen in het kader van capaciteitsmanagement) worden na planning gecommuniceerd. Hoewel het streven is om de content ook tijdens dit tijdvak beschikbaar te stellen, bestaat de mogelijkheid dat de Portal in dit tijdvak tijdelijk minder beschikbaar is.

Type onderhoud	Tijdvak onderhoud
----------------	-------------------

Infrastructuur	Niet op voorhand bekend. Wordt door Opdrachtnemer gepland. Na planning zal communicatie aan Opdrachtgever plaatsvinden. Dit zal minimaal 48 uur voorafgaand aan het onderhoud plaatsvinden.
----------------	---

3.7 Onderhoud bestaande content

Het updaten van content is noodzakelijk om de actualiteit ervan te bewerkstelligen. De content kan meerdere keren per maand worden geactualiseerd. Het actualiseren van content op het platform heeft geen verstorend karakter voor de eindgebruiker.

3.8 Toevoegen content

Het toevoegen van nieuwe content op het platform heeft geen verstorend karakter voor de eindgebruiker.

3.9 Nieuwe release portal

Het plaatsen van een (uitgebreid geteste) nieuwe release van de portal zal in principe alleen plaatsvinden buiten kantoor tijden. Indien dit binnen kantoor tijd dient te gebeuren zal Opdrachtnemer de contactpersoon van de Opdrachtgever hiervan voor aanvang op de hoogte stellen.

3.10 Onderhoud als gevolg van incidenten

Voor alle incidenten, zowel op gebied van infrastructuur, applicatie en content geldt dat - afhankelijk van het incidentniveau en de impact daarvan op de beschikbaarheid van het totale aanbod van Opdrachtnemer – door Opdrachtnemer de keuze gemaakt kan worden dat ter bewerkstelling van een zo spoedig mogelijk herstel van de dienstverlening de portal tijdelijk minder beschikbaar is. In dat geval zullen de contactpersonen van Opdrachtgever door Opdrachtnemer over deze activiteit geïnformeerd worden.

3.11 Verbeteren kwaliteit

Opdrachtnemer spant zich in om tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn dienstverlening te verbeteren.

Service Level	Norm	Use case
Voorstel tot verbetering van de dienstverlening.	Minimaal 2 per kalenderjaar	Opdrachtnemer levert een voorstel op voor het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening aan Opdrachtgever. Tijdens het operationeel overleg wordt de waarde van de kwaliteitsverbetering bepaald.

3.12 Beveiliging

Opdrachtgever hanteert onderstaande eisen met betrekking tot haar informatiebeveiligingsbeleid die ontleend zijn aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

- De Oplossing van Opdrachtnemer dienen een 'zero-client footprint' te hebben. Dat wil zeggen er is, naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plugin of additionele hardware nodig is op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteit van de Oplossing te kunnen benaderen.
- De Oplossing van Opdrachtnemer is apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken.
- De volledige functionaliteit van de Oplossing wordt ondersteund door de meest gangbare webbrowsers. De Oplossing ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van de webbrowsers welke nog actief worden ondersteund door de leverancier van de webbrowser

- Opdrachtgever kan besluiten dat er een A&P beveiligingsdienst uitgevoerd dient te worden. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken. Indien er een A&P beveiligingsdienst wordt uitgevoerd, gelden de volgende regels voor de aangetroffen Kwetsbaarheden gedurende een A&P test en een Kwetsbaarhedenscan:
 - Kwetsbaarheden worden gekwalificeerd doormiddel van het Common Vulnerability Scoring System (momenteel CVSS 3.1).
 - Kritische bevindingen (Critical) dienen per direct te worden weggenomen door de Opdrachtnemer.
 - Voor hoge risicobevindingen (High risk) geldt dat deze binnen uiterlijk een maand zijn weggenomen door de Opdrachtnemer.
 - Voor Kwetsbaarheden die geclassificeerd zijn als Gemiddeld en Laag worden termijnen van respectievelijk drie en zes maanden gehanteerd (Comply).
 - Indien er gegronde redenen zijn om een Kwetsbaarheid geclassificeerd als Gemiddeld of Laag, niet te verhelpen dient de Opdrachtnemer hiervoor een motivatie op te leveren (Explain) aan de Belastingdienst en deze motivatie voor akkoord te laten verklaren door de Belastingdienst. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de oplostermijnen en deze scoringssystematiek.

4 Servicedesk

4.1 Algemeen

Opdrachtnemer stelt ten behoeve van de continuïteit voor het opvragen van digitale content een Servicedesk beschikbaar die zorgt voor afhandeling van incidenten en gebruikersvragen. Incidenten kunnen per telefoon, mail en WhatsApp gemeld worden.

De primaire en secundaire contactpersonen van de deelnemende organisatie (zie bereiklijst contract) kunnen een melding indienen bij de Servicedesk van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer communiceert over de melding met de contactpersoon die de melding bij Opdrachtnemer heeft aangemeld.

4.2 Bereikbaarheid

Opdrachtnemer is telefonisch en per WhatsApp bereikbaar voor het indienen van meldingen op werkdagen van 08:00 – 17:00 uur. Daarnaast kunnen meldingen ook per email worden ingediend.

Meldingen die na 17:00 uur binnenkomen worden de eerstvolgende werkdag vanaf 08:00 uur in behandeling genomen. Reactietijden gelden dan ook van 08:00 uur tot 17:00 uur.

Contactgegevens Servicedesk eindgebruikers	
Telefoon	<nummer>
E-mail	< emailadres>

Contactgegevens Servicedesk primaire en secundaire contactpersonen	
Telefoon	<nummer>
E-mail	< emailadres>

Collectieve vrije dagen

Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever tenminste 10 werkdagen na bekendwording op de hoogte van collectieve vrije dagen. Indien sprake is van discrepantie met werkdagen van Opdrachtgever zal dit intern worden besproken en naar een oplossing worden gezocht.

4.3 Indienen van een Melding: contactpersoon en vorm

Meldingen bij de Servicedesk worden gedaan door Opdrachtgever onder vermelding van naam, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon van Opdrachtgever met wie door de Servicedesk over de melding gecommuniceerd kan worden.

Een melding dient zo compleet mogelijk door Opdrachtgever te worden aangeleverd. De volgende informatie kan daarbij benodigd zijn:

- Omschrijving van de storing;
- Tijdstip van de storing;
- Naam van het product of databank waar de storing optreedt;
- Beschrijving van de stappen die de eindgebruiker heeft doorlopen voordat de storing werd geconstateerd;
- Aanvullende informatie zoals een schermprint van de opgetreden storing en een beschrijving van de stappen die zijn gezet voordat de storing optreedt.

Van meldingen die telefonisch door Opdrachtgever worden gedaan kan de Servicedesk medewerker – afhankelijk van het belang of complexiteit van de melding - vragen om deze alsnog in schriftelijk vorm aan te leveren.

Indien de melding niet volledig is en/of essentiële bijlagen ontbreken, zal de Servicedesk medewerker contact met de contactpersoon van de Opdrachtgever opnemen. Vertraging in de reactietijd als gevolg hiervan is niet toerekenbaar aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de aanlevering van de melding bij de Servicedesk.

4.4 Beoordelen van een melding

Aangebrachte meldingen vallen uiteen in incidenten en gebruikersvragen.

4.4.1 Incidenten

Aangebrachte incidenten zullen door de Servicedesk medewerker worden beoordeeld en ingedeeld zoals hieronder weergegeven.

Incidenten die het effect hebben dat alle klanten van Opdrachtnemer en hun eindgebruikers geraakt worden, betreffende:	Outage	High	Medium
Beschikbaarheid van de portal	X		
Performance van de portal		X	
Functionaliteit van de portal (zoeken & vinden, deeplinking, opslaan, opslaan/printen, browsers, persoonlijke profielen)		X	

Overige Incidenten, betreffende:	Outage	High	Medium
Beschikbaarheid product		X	
Compleetheid content			X
Actualiteit van de content			X
Performance van de portal (uitsluitend betrekking op specifieke klant)			X
Overige functionaliteit (uitsluitend de specifieke klant betreffend)			X
User rights		X	
Anders			X

4.4.2 Gebruikersvraag

Opdrachtnemer zal zich ervoor inspannen om een gebruikersvraag (een verzoek om uitleg over de werking of bediening van de portal) binnen de in 4.5 beschreven reactietijd van een adequaat inhoudelijk antwoord te voorzien. Lukt het niet om dit inhoudelijke antwoord te geven dan zal binnen de in 4.5 beschreven reactietijd een inschatting worden gegeven van de nog benodigde tijd.

4.5 Respons, Reactietijden, afsluiting en communicatie

De Servicedesk spant zich in om de reactietijden genoemd in onderstaande tabel te realiseren. Die tijden gelden vanaf het moment dat de melding bij de servicedesk binnenkomt. Op gerealiseerde reactietijden wordt niet gerapporteerd. Rapportage op incidenten vindt uitsluitend plaats via de rapportage beschikbaarheid en de rapportage op incidenten.

Reactietijden worden gerekend tijdens de openingstijden van de Servicedesk. Zo zal dus de reactietijd voor een incident die op een werkdag om 17:30 uur bij de Servicedesk binnenkomt de volgende werkdag om 12:00 uur aflopen.

Omschrijving	Reactietijd
Incidenten – Outage	Max 4 uur
Incidenten – High	Max 4 uur
Incidenten – Medium	Max 1 Werkdag
Functionele gebruikersvraag	Max 1 Werkdag

Respons

Meldingen worden door Opdrachtgever via e-mail of telefonisch aangemeld bij de Servicedesk van Opdrachtnemer. Meldingen die via e-mail binnenkomen worden door Opdrachtnemer vastgelegd waarna Opdrachtgever een email ontvangt ter bevestiging van de melding.

Bij telefonische aanmelding wordt de melding door een medewerker van de servicedesk vastgelegd waarna Opdrachtgever een email ontvangt ter bevestiging van de melding.

Diagnose stellen en reactie

De Servicedesk medewerker onderzoekt de melding of laat deze onderzoeken. Er wordt contact opgenomen met Opdrachtgever om de status van dat moment te bespreken en Opdrachtgever, indien aan de orde, te informeren met betrekking tot een te verwachten oplossingstermijn.

Afsluiten van de melding

Na afhandeling van de melding zal Servicedesk medewerker de geregistreerde melding de status "gesloten" meegeven en Opdrachtgever hierover berichten.

Indien Opdrachtgever het niet eens is met deze status, wordt door Opdrachtgever contact opgenomen met de Servicedesk medewerker om de status van de melding te bespreken.

Overige communicatie met betrekking tot meldingen

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zorgen er gezamenlijk voor dat communicatie zo optimaal mogelijk zal plaatsvinden.

Adviezen die Opdrachtnemer afgeeft in relatie tot de meldingen zullen zoveel mogelijk door Opdrachtgever worden opgevolgd. Partijen zullen er in alle gevallen naar streven een naar omstandigheden zo bevredigend mogelijke oplossing te realiseren.

4.6 Registratie van meldingen

Opdrachtnemer houdt een registratie bij van alle incidenten en de vragen welke niet direct door de servicedesk kunnen worden beantwoord. In deze registratie wordt tenminste onderstaande opgenomen:

- Omschrijving van de storing
- Tijdstip van de storing
- Naam van het product of databank waar de storing optreedt
- Beschrijving van de stappen die de Opdrachtgever heeft doorlopen voordat de storing werd geconstateerd
- De categorie waar volgens de Opdrachtgever de melding moet worden ingedeeld
- Datum en tijdstip waarop issue opgelost is of de vraag beantwoord

4.7 Servicedesk Mededeling

De Servicedesk kan alle primaire en secundaire contactpersonen van de diverse klanten via een distributielijst e-mails sturen.

Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat bij Opdrachtnemer het juiste e-mail adres(sen) van de vaste contactpersonen bekend is.

Indien een storing optreedt waardoor de portal in het geheel niet meer beschikbaar is voor Opdrachtgever en deze storing langer dan één uur bedraagt zal de Servicedesk – in aanvulling op de in deze SLA beschreven activiteiten - de contactpersonen via een Servicedesk mededeling op de hoogste stellen van de storing. Zodra de storing opgelost is, zal dit via een Servicedeskmededeling worden gecommuniceerd.

5 Rapportage

Opdrachtnemer levert iedere kwartaal uiterlijk op de 15^e van de opvolgende maand middels het Excel template (zie bijlage 3) een rapportage op waarin op gebruik en de afgesproken KPI's gerapporteerd wordt. Onderstaand zijn de onderwerpen kort weergegeven.

Gebruik

- Aantal gebruikers (gespecificeerd naar deelnemende organisatie)
- Aantal log-ins (gespecificeerd naar deelnemende organisatie)
- Aantal downloads (gespecificeerd naar deelnemende organisatie)
- Wanneer (piekmomenten)
- Aantal gebruikers van de door de opdrachtnemer beschikbaar gestelde apps (indien van toepassing)
- Aantal gebruikers wat zich aangemeld heeft voor de nieuwsbrief (indien van toepassing)

Beschikbaarheid portal

- Beschikbaarheid van de portal

Helpdesk (incident-, vraag-) afhandeling

- Aantal incidenten- en vraagafhandelingen (met bijbehorende kwalificaties)
- Afhandeling van incidenten in streeftijden met een kwalificatie van de ernst van incidenten (prio 1, 2 ...).

6 Communicatie

6.1 Overlegstructuren

Naast de reguliere communicatie die de dagelijkse gang van zaken behelst zoals afhandeling van gebruikersvragen en Incidenten vindt overige communicatie tussen partijen plaats via de volgende overlegstructuren:

Categoriemanagement gesprek

Dit gesprek heeft betrekking op de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en de mogelijkheden om dit verder te ontwikkelen.

Operationeel gesprek

Dit gesprek heeft betrekking op operationele zaken zoals planning, functionele escalatiegevallen m.b.t. prioritering, klachtafhandeling etc.. Het betreffen dan steeds zaken die voortkomen uit de dagelijkse gang van zaken. Zaken die in het operationeel overleg onopgelost blijven, kunnen naar tactisch/strategisch overleg geëscaleerd worden.

Strategisch gesprek

Dit overleg heeft betrekking op de aansturing van de dienstverlening en de kwaliteit ervan (bijvoorbeeld rapportage, knelpunten zoals escalaties door het operationeel overleg, evaluatie van de SLA) alsmede andere nieuwe vormen van dienstverlening, toekomstige ontwikkelingen en eventuele wijzigingen in de overeenkomst.

Deelname vanuit Opdrachtgever en Opdrachtnemer alsmede frequentie en overige invulling van de verschillende overleggen zullen door Opdrachtgever in samenspraak met Opdrachtnemer worden vastgesteld en kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst flexibel worden aangepast.

6.2 Escalatie

Alle activiteiten zullen plaatsvinden conform de afspraken en gestelde normen zoals in deze SLA beschreven. Daar waar deze afspraken of normen in een specifiek geval naar mening van één van de partijen niet kan wordt nagekomen, zal Opdrachtgever dit in eerste instantie bespreken met de Opdrachtnemer. Gezamenlijk zal worden getracht tot een oplossing te komen. Indien dit niet lukt, dan kan worden geëscaleerd naar de leden van het in 6.1 beschreven strategisch overleg. Binnen dat overleg zal het specifieke geval behandeld worden en wordt over de aanpak besloten.

6.3 Factsheet

Opdrachtnemer zorgt bij aanvang van de overeenkomst voor een factsheet. In dit document staat beschreven wat het aanbod van de Opdrachtnemer is. Verder is een procedure opgenomen hoe deelnemers kunnen inloggen om toegang tot de content te krijgen. De factsheet wordt jaarlijks geüpdatet en aan de contractmanager verstrekt.

Bijlage 1 Lijst contactpersonen

Bijlage 2 Factsheet

Bijlage 3 Rapportage template Excel