

Bijlage 5d

Service Level Agreement

Service en Onderhoud inclusief Hosting

Behorend bij Aanbestedingsdocument “Belastingstelsel De RBG”

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 Inleiding.....	4
1.1 Doel	4
1.2 Goedkeuring en beheer SLA	4
1.3 Dossier Afspraken en Procedures	5
1.4 Gehanteerde begrippen.....	5
1.5 Randvoorwaarden	5
1.6 Datacommunicatie	5
1.7 Looptijd SLA	5
1.8 Escalatie	5
1.9 Management en contactpersonen	6
2 Dienstverlening	7
2.1 Inleiding	7
2.2 Scope van de dienstverlening.....	7
2.2.1 Applicatiebeheer en onderhoud	7
2.2.2 Hosting	7
2.3 Inhoud van de dienstverlening.....	7
2.3.1 Licenties benodigde programmatuur	8
2.3.2 Programmatuur van derden	8
2.3.3 Servicemanagement	8
2.4 Uitwijk	9
2.5 Gebruik van query tools.....	9
3 Service normen	10
3.1 Inleiding	10
3.2 Beschikbaarstelling.....	10
3.2.1 Service levels beschikbaarstelling.....	10
3.2.2 Onderhoudsvensters	11
3.3 Servicedesk	11
3.3.1 Service levels Servicedesk.....	11
3.4 Incidentbeheer.....	12
3.4.1 Toelichting incidentbeheer	13
3.4.2 Normstelling afhandeling tijd programmatuur	13
3.4.3 Normstelling afhandeling tijd Hosting	14
3.4.4 Service levels incidentbeheer.....	15
3.4.5 Randvoorwaarden bij de afhandeling van Incidenten	16
3.5 Probleembeheer	16
3.5.1 Service levels probleembeheer	16
3.5.2 Randvoorwaarden bij de afhandeling van Problemen	18
3.6 Wijzigingsbeheer (beheer en onderhoud).....	18
3.6.1 Onderhoudscategorieën.....	18
3.6.2 Foutwijzigingen	19
3.6.3 Wenswijzigingen	19
3.7 Releasebeheer	19
3.7.1 Toelichting releasebeheer	20
3.7.2 Service levels releasebeheer	20
3.7.3 Service levels hotfix procedure	21
3.8 Configuratiebeheer	21
3.9 Beveiligingsbeheer	22
3.9.1 Toelichting.....	22
3.9.2 Service levels beveiligingsbeheer	22
3.10 Uitwijk	23
3.11 Vragen en verzoeken.....	23

3.12	Standaard wijzigingen (hosting).....	23
3.12.1	Wijziging: autorisatie	23
3.12.2	Wijziging: programmatuur updates.....	24
3.12.3	Wijziging: printers opvoeren, aanmaken printers en verwijderen	24
3.12.4	Wijziging: restore.....	24
3.12.5	Wijziging: herstel van mutaties.....	25
3.12.6	Wijziging: bestandsreorganisatie en indexering	25
3.12.7	Wijziging: back-up schema.....	25
3.12.8	Wijziging: batchmonitor	25
3.12.9	Service levels standaard wijzigingen.....	25
3.13	Probleembeheer hosting.....	26
3.13.1	Toelichting probleembeheer	26
3.13.2	Service levels probleembeheer hosting.....	26
3.14	Contractbeheer.....	27
3.14.1	Toelichting.....	27
3.14.2	Service level contractbeheer	27
3.15	Klachten.....	28
3.15.1	Toelichting klachten.....	28
3.15.1	Service level Klachten	28
3.16	Voortgangsoverleg	28
3.16.1	Toelichting voortgangsoverleg	28
3.16.2	Service levels voortgangsoverleg.....	28
4	Rapportage	29
4.1	Toelichting rapportage.....	29
4.2	Service levels rapportage	30
5	Calibratie van de Service Levels.....	31
6	Ontbinding SLA.....	32
7	Ondertekening.....	33
8	Bijlage 1 Definities	34

1 Inleiding

1.1 Doel

Deze Service Level Agreement (SLA) is Bijlage 5D van de Overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Binnen het proces Service level management worden afspraken gemaakt en vastgelegd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over het door de Opdrachtnemer te leveren niveau van dienstverlening. Bovendien worden binnen dit proces de afgesproken service levels bewaakt en gerapporteerd. Om te bewaken dat aan de gemaakte afspraken wordt voldaan, zullen alle service levels periodiek gemeten worden. Om die reden zijn alle eisen vertaald naar (eenvoudig) meetbare en beheersbare service levels.

Voor het bepalen van de geleverde kwaliteit maken we gebruik van kwaliteitsfactoren. Kwaliteitsfactoren zijn concreet op basis van tellingen of metingen te bepalen grootheden.

In de SLA is vastgelegd wat de dienstverlening met betrekking tot applicatiebeheer en – onderhoud, hosting inhoudt, welke service levels daarbij horen en hoe de service levels worden gemeten. De concrete procesgang tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt na de aanbesteding tijdens de implementatiefase vastgelegd in het dossier afspraken en procedures. Opdrachtgever is in beginsel bereid aan te sluiten op de vigerende procedures die Opdrachtnemer hanteert.

Door middel van de SLA kan Opdrachtgever vooraf toetsen of de beoogde kwaliteit aansluit bij de verwachtingen van de Opdrachtgever en tijdens de Looptijd van de Overeenkomst of de geleverde kwaliteit aan de afgesproken normen voldoet. De vastgelegde normen moeten gezien worden als het minimum niveau van de dienstverlening die door de Opdrachtnemer gegarandeerd wordt.

Periodiek zal een evaluatie en eventuele bijstelling van de hoogte van de service levels plaats vinden. Tegelijkertijd kan ook een uitbreiding of inkrimping van het aantal service levels of de scope van de Dienstverlening plaatsvinden.

De gehanteerde servicelevels zijn gebaseerd op de wensen vanuit de Opdrachtgever, de ervaringen uit het verleden (wat is redelijk, wat is haalbaar) en de mogelijkheden van de Opdrachtnemer.

1.2 Goedkeuring en beheer SLA

De goedkeuring van de SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Wanneer wijzigingen in de SLA moeten worden doorgevoerd, dan ligt de verantwoordelijkheid voor het wijzigen bij beide partijen. De noodzaak tot wijziging kan daarbij afkomstig zijn vanuit de achterliggende organisatie. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer akkoord zijn met de wijzigingen, wordt de goedkeuring vastgelegd middels het plaatsen van de handtekeningen van het management van beide partijen op het gewijzigde SLA. Ook de eventuele contractuele wijzigingen worden opnieuw geaccordeerd door de vertegenwoordigers van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (versie)beheer van de SLA.

1.3 Dossier Afspraken en Procedures

Op basis van het voorliggend document worden eveneens tussen Partijen de concrete procedures en afspraken vastgelegd in een “Dossier Afspraken en Procedures”. Deze gaat eveneens onderdeel uitmaken van de SLA en wordt tijdens de implementatieperiode ingevuld op basis van de inhoudsopgave die als bijlage is opgenomen in dit SLA.

Gedurende de Looptijd van de Overeenkomst zullen SLA en het daarop gebaseerde DAP leidend zijn. In geval van strijdigheid in definities en normen zullen de in de SLA genoemde definities en normen prevaleren boven de in het DAP gedefinieerde definities en normen. Ingeval van strijdigheid tussen SLA en Overeenkomst zal de Overeenkomst prevaleren boven elk ander document.

1.4 Gehanteerde begrippen

In Bijlage 1 bij dit document is een begrippenlijst opgenomen. Deze lijst kan worden aangevuld met een lijst van begrippen in het DAP Belastingstelsel. De in deze SLA gehanteerde begrippen, die met een hoofdletter worden aangeduid, refereren naar de begrippenlijst uit Bijlage 1 bij dit document.

1.5 Randvoorwaarden

Bij de in deze SLA gedefinieerde service levels zijn de volgende storingsen, indien ze van invloed zijn, uitgesloten:

- Beschikbaarheid datacommunicatielijnen, voor zover niet door Opdrachtnemer te beïnvloeden;
- Beschikbaarheid interne netwerk van de Opdrachtgever;
- Levering stroom vanuit nutsbedrijven, voor zover niet door Opdrachtnemer te beïnvloeden;
- Levering van producten en/of diensten door derden, tenzij levering door Centric;
- Ondeskundig gebruik van de systeemconfiguratie door gebruikers;

1.6 Datacommunicatie

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de datacommunicatie tussen de eigen locatie en de locatie(s) van Opdrachtgever.

Ten behoeve van de datacommunicatie met de infrastructuur van Opdrachtnemer kan door of namens Opdrachtnemer een router en/of andere netwerkcomponent en/of Apparatuur worden geplaatst in het netwerk van de Opdrachtgever. Opdrachtgever dient hiervoor vooraf uitdrukkelijk schriftelijk toestemming te geven.

1.7 Looptijd SLA

De Looptijd van de SLA is gelijk aan de Looptijd van de Overeenkomst.

1.8 Escalatie

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben wederzijds de verplichting elkaar tijdig te attenderen op de gemaakte afspraken en welke consequenties het niet nakomen van deze afspraken tot gevolg hebben.

1.9 Management en contactpersonen

Deze worden in het DAP vastgelegd tijdens de implementatie van het Belastingstelsel bij Opdrachtgever.

2 Dienstverlening

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. In deze SLA is de scope van de dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever beschreven, evenals de normering. Voor de procesflow en nadere invulling van de afspraken wordt verwezen naar het DAP Belastingstelsel. Het DAP maakt uiteindelijk onderdeel uit van de SLA en daarmee ook van de overeenkomst. Dit DAP wordt tijdens Implementatie ingevuld met de contactpersonen.

2.2 Scope van de dienstverlening

Opdrachtnemer levert een belastingstelsel en beheert en onderhoudt deze applicatie. Daarnaast verzorgt Opdrachtnemer de hosting van deze applicatie inclusief de datacommunicatieverbindingen.

2.2.1 Applicatiebeheer en onderhoud

Opdrachtnemer voert het technisch applicatiebeheer en –onderhoud uit van de belastingstelsel. Het betreft hier het Beheer en Onderhoud met betrekking tot de Programmatuur. Onder de Programmatuur vallen alle te leveren componenten van het belastingstelsel waaronder de standaardapplicatie, aanvullende modules, maatwerk, conversie software en alle (digitale) handleidingen.

2.2.2 Hosting

Opdrachtnemer stelt het Belastingstelsel inclusief databases, middleware en de koppelingen ter beschikking waarbij Opdrachtnemer de hardware verschaft en beheert. De Opdrachtgever besteedt deze dienst dus uit aan Opdrachtnemer.

2.3 Inhoud van de dienstverlening

De dienstverlening bestaat uit:

- Hosting van
 - applicatie Belastingstelsel,
 - aanvullende modules,
 - maatwerk,
 - conversiesoftware,
 - software van derden
 - en alle (digitale) handleidingen
- Hosten van de database behorende bij het Belastingstelsel
- Hosten van middleware behorende bij het Belastingstelsel
- Hosten van de datacommunicatieverbindingen tussen eigen lokatie en de lokatie(s) van Opdrachtgever
- Hosten van de uitgaande en binnenkomende koppelingen van het belastingstelsel zoals beschreven in het pve .

De volgende (beheer)diensten zijn onderdeel van de gevraagde dienstverlening inzake Hosting:

- On line beschikbaarheid van de dienstverlening
- Servicedesk
- Incident beheer
- Probleembeheer
- Wijzigingsbeheer (beheer en onderhoud)
- Configuratiebeheer
- Beveiligingsbeheer
- Standaard wijzigingen (hosting)
- Probleembeheer (hosting)
- Back-up en restore
- Uitwijk en recovery
- Rapportages
- Overleg

De volgende (beheer)diensten zijn onderdeel van de dienstverlening inzake programmatuur:

- Online beschikbaarheid van de dienstverlening (ondersteuningssite)
- Servicedesk
- Incident beheer
- Wijzigingsbeheer
- Releasebeheer
- Rapportage via ondersteuningssite

Indien de Opdrachtgever een verzoek indient dat niet tot de afgesproken dienstverlening behoort, kunnen hiervoor additionele diensten worden geleverd.

2.3.1 Licenties benodigde programmatuur

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de licenties van alle programmatuur en middleware welke benodigd is voor de uitvoering van de gevraagde dienstverlening met betrekking tot het Belastingstelsel.

Zie ook het Aanbestedingsdocument paragraaf **XXXXXX**. Levering.

2.3.2 Programmatuur van derden

Naast de hosting van eigen producten, worden eveneens producten van derden gehost. Voor het beheer van die producten biedt de Opdrachtnemer op verzoek van de Demandmanager toegang tot de vereiste omgeving en middelen.

2.3.3 Servicemanagement

De Opdrachtnemer stelt een Servicemanager aan die tevens fungeert als Single Point of Contact (SPoC). De SPoC vervult deze rol vooral in de relatie met Opdrachtgever, maar zal als de noodzaak daartoe blijkt eveneens

deze rol richting de overige Opdrachtnemers van Opdrachtgever, waarvan programmatuur op de te hosten omgeving staat, vervullen. Dit zal echter ten allen tijde in overleg met de Demandmanager gebeuren.

2.4 Uitwijk

Om de procesgang en dienstverlening door Opdrachtgever te waarborgen is vereist dat er in geval van calamiteiten in het rekencentrum van de Opdrachtnemer zodanige voorzieningen aanwezig dienen te zijn dat in het geval van een calamiteit de eerste processen en dienstverlening binnen 24 uur weer volledig operationeel kunnen zijn. Er dienen zodanige voorzieningen getroffen te zijn dat de meest noodzakelijke activiteiten in het kader van het beheer en het gebruik van de applicaties op een andere locatie kan plaatsvinden, indien de reguliere locatie als gevolg van een calamiteit niet kan worden gebruikt. Het uitwijkplan maakt onderdeel uit van deze SLA. Een verdere uitwerking is opgenomen in Bijlage XXXXX

2.5 Gebruik van query tools

De Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om gebruik te maken van Query tools en middels eigen scripts verbeteringen aan de data door te voeren. Om de structuur van de tabellen te borgen wordt hiervoor een eigen, schema beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.

3 Service normen

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft in detail de diensten die onder deze SLA beschreven worden en de normeringen waaraan deze diensten moeten voldoen. De beschrijving van de processen is te vinden in het DAP.

3.2 Beschikbaarstelling

Deze dienst heeft zowel betrekking op de operationele beschikbaarheid en de performance van de functionaliteit (zowel on line als batch) van de geïnstalleerde applicaties gedurende de servicetijden.

Het operationeel beheer omvat alle voorbereidingen en handelingen die nodig zijn om de apparatuur en de daarop geïnstalleerde applicaties, databases en middleware operationeel te houden gedurende de servicetijden.

3.2.1 Service levels beschikbaarstelling

Indicator	Omschrijving	Norm
Beschikbaarheid Servicevenster 1	De beschikbaarheid wordt weergegeven als het percentage van de servicetijden (waarin ongestoord van de functionaliteit gebruik kan worden gemaakt, gemeten over een periode van 1 maand.	Vereist servicelevel tijdens is 99% tijdens kantooruren (= servicevenster 1)
Beschikbaarheid servicevenster 2	De beschikbaarheid wordt weergegeven als het percentage van de servicetijden buiten servicevenster 1 waarin ongestoord van de functionaliteit gebruik kan worden gemaakt, gemeten over een periode van 1 maand.	Vereist servicelevel servicevenster 2 is 97%

Servicevenster 1: werkdagen van 7:00 – 19:00 uur continu; ook gedurende lunchtijden e.d.

Servicevenster 2: de periode buiten servicevenster 1 minus de onderhoudsperiode.

Alleen storingen met prioriteit 1 zijn van invloed op de beschikbaarheidscijfers.

3.2.2 Onderhoudsvensters

Indicator	Omschrijving	Installatie vensters
Productie omgeving	Installaties worden buiten kantoor tijden en in overleg met de demandmanager uitgevoerd.	Tussen 18.00 uur en 07.00 uur
Testomgevingen	Installaties worden zo veel als mogelijk buiten kantoor tijden uitgevoerd, maar kunnen in overleg met de demandmanager ook tijdens kantoor tijden worden uitgevoerd.	In overleg tussen 07.00 en 18.00 uur.

In overleg met de Opdrachtgever kan enkel ten behoeve van werkzaamheden in de testomgevingen (onderhoud, wijzigingen, back-up en recovery) een geplande onderbreking in de beschikbaarheid gedurende de servicetijden worden vastgesteld waardoor een verlaging van de bovenvermelde beschikbaarheid wordt geaccepteerd.

3.3 Servicedesk

De Servicedesk is hét loket van Opdrachtnemer voor alle vragen, incidenten, problemen, wijzigingen en verzoeken met betrekking tot het applicatiebeheer of het hosten van de Programmatuur. De Servicedesk neemt de meldingen aan, registreert deze, zet acties in gang om de meldingen af te handelen en bewaakt de afgesproken doorlooptijd van de afhandeling. Meldingen kunnen gedaan worden per telefoon, e-mail of een online helpdesksysteem. Meldingen worden voor zowel programmatuur als de hosting omgeving via hetzelfde loket ingediend, met andere woorden, voor Opdrachtgever is er één loket waar meldingen worden ingediend.

Bij Opdrachtgever worden Applicatiebeheerders/Data analisten aangewezen welke geautoriseerd zijn om meldingen in te dienen bij de Servicedesk. De volgende typen meldingen worden onderscheiden:

- Incidenten
- Problemen
- Wijzigingsverzoeken
- Verzoeken tot additionele ondersteuning.

N.B. Het gaat hierbij dus om operationele aangelegenheden.

3.3.1 Service levels Servicedesk

Onderstaande Servicelevels gelden voor de Servicedesk van Opdrachtnemer.

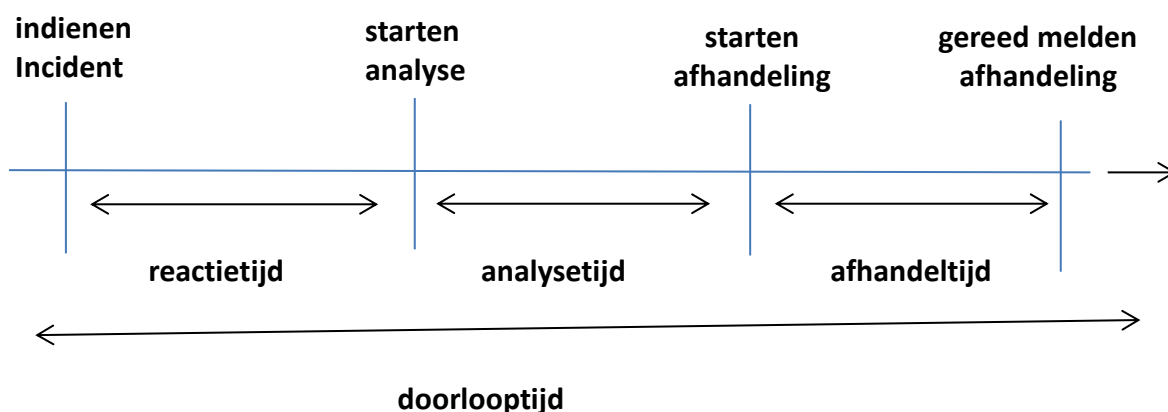
Indicator	Omschrijving	Norm
Taal	Communicatie (woord en geschrift) tussen Servicedesk en vertegenwoordigers van Opdrachtgever.	De Servicedesk is Nederlandstalig.
Venstertijd Servicedesk	Beschikbaarheid van de Servicedesk op Werkdagen minimaal van 7:00 – 19:00 uur continu (ook gedurende lunchtijden e.d.).	- Telefonisch bereikbaar en ondersteuning beschikbaar - In behandeling nemen van verzoeken/meldingen - Informerende over voortgang van opstaande verzoeken/meldingen via het on line helpdesksysteem
Venstertijd Offline Servicedesk	Beschikbaarheid van de Servicedesk resterende tijd (7*24 uur).	Servicedesk bereikbaar via e-mailbox en e-formulier Internet
Opname telefoon tijdens venstertijd volledige Servicedesk	Gemiddelde antwoordsnelheid door een deskundige medewerker (geen antwoordapparaat of voicemail).	In 99% van alle gevallen respons binnen 1 minuut.
Bewaking gerouteerde meldingen	Controle op tijdige afhandeling van alle meldingen.	Bij (dreigende) overschrijdingen wordt dit gemeld aan de Aanmelder.
Terugmelding Incident	Bevestiging Incident door middel van mail met Incident nummer en de korte omschrijving.	Direct.
Beschikbaarheid meldingen administratie	Beschikbaarheid van een tool van de Servicedesk van Opdrachtnemer om een Incident vast te leggen en de status bij te houden en te raadplegen.	24*7. 90% van de tijd gemeten op maandbasis.
Actuele status meldingen	De Service Desk houdt de actuele status bij van meldingen. Indien van toepassing wordt de relatie met de wijziging of een Probleem vastgelegd.	Binnen een uur na elke statuswijziging wordt de nieuwe status aangepast in het online helpdesksysteem

3.4 Incidentbeheer

Incidentbeheer heeft betrekking op verstoringen van de reguliere werking van de Programmatuur, die bij de Servicedesk aangemeld zijn. Opdrachtnemer draagt zorg voor een systeem waarin de meldingen kunnen worden gedaan door de aanmelders en waarin de incidenten kunnen worden beheerd en gemonitord. De communicatie over de afhandeling van het Incident loopt via dit on line helpdesksysteem.

3.4.1 Toelichting incidentbeheer

Figuur 1 geeft de mijlpalen en gebruikte begrippen in het meldingenproces schematisch weer.



Figuur 1: schematische weergave van de afhandeling van meldingen.

Toelichting:

- Analysetijd: de benodigde tijd voor het vaststellen van de opties ten aanzien van de afhandeling (= impactanalyse)
- Afhandeltijd: de periode die de Opdrachtnemer nodig heeft om de Incident af te handelen (oplossing aan te bieden, antwoord te geven c.q. het gevraagde te leveren).

De Aanmelder dient zijn goedkeuring te geven aan het geboden resultaat van de afhandeling. In principe moet de Aanmelder dit zo snel mogelijk doen, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen. De hiervoor benodigde tijd valt buiten de Afhandeltijd (en daarmee buiten de Doorlooptijd). Indien de Aanmelder het geboden resultaat om gegronde redenen afkeurt, dan wordt een nieuwe analyse gestart.

Incidenten mogen alleen worden aangemeld door de Demandmanager en de applicatiebeheerders/data analisten van de Opdrachtgever en niet door eindgebruikers.

De eerste reactie op een aangemeld (en gereproduceerd) Incident kan zijn dat Opdrachtnemer een Workaround levert. Een Workaround is een tijdelijke oplossing om de effecten van het Incident te verhelpen. Workaround kan ook een advies bevatten om verergering van de situatie te voorkomen, indien van toepassing. Een eventuele permanente / aanvullende / structurele oplossing wordt, nader beschreven in Probleem- en Wijzigingsbeheer.

De Afhandelingstijd van Incidenten is de tijd tussen aanmelding van het Incident en het aanbieden van een oplossing aan de Aanmelder. De tijd gedurende welke het Incident in de toestand 'wachterend op Opdrachtgever' ligt, telt niet mee in de Doorlooptijd.

3.4.2 Normstelling afhandeling tijd programmatuur

De normstelling voor de afhandeling tijd van Incidenten / onvolkomenheden in de programmatuur is als volgt:

Prioriteit Incident	Omschrijving
1	de programmatuur werkt geheel niet
2	de programmatuur vertoont ernstig functionaliteitsverlies waardoor het proces ernstig wordt verstoord, maar kan gedeeltelijk nog worden gebruikt
3	de programmatuur vertoont storende tekortkomingen, maar kan eventueel d.m.v. een workaround nog worden gebruikt
4	de programmatuur vertoont hinderlijke tekortkomingen in deelfuncties, doch de werking van de hoofdfunctionaliteit wordt niet belemmerd
5	de programmatuur vertoont cosmetische fouten

3.4.3 Normstelling afhandeling tijd Hosting

Voor de hosting geldt de volgende normstelling:

Urgentie			
Impact (percentage gebruikers)	Workaround aanwezig	Service beperkt beschikbaar	Service niet beschikbaar
1-10%	5	4	3
11-50%	4	3	2
51-100%	3	2	1

3.4.4 Service levels incidentbeheer

Indicator	Omschrijving	Norm
Reactietijd	De periode tussen het indienen van een Incident en het starten van de analyse, gerekend binnen servicevenster 1.	Indien een reactietijd van minder dan 4 uur wordt verwacht, dan wordt hier alleen aan voldaan bij telefonisch contact met eventueel verwijzing naar elektronische melding. • Prioriteit 1: direct. • Prioriteit 2 of 3: binnen 2 uur. • Prioriteit 4 of 5: binnen 4 uur.
Start van analyse	Bij de start van de analyse wordt de Aanmelder daarover geïnformeerd.	• 100%, direct per mail.
Doorlooptijd globale impactanalyse programmafouten	De tijd die verstrijkt tussen het indienen van het Incident en het telefonisch en/of per e-mail aanbieden van het resultaat van een globale impactanalyse (voor die Incidenten waarbij uit de analyse blijkt dat het om een programmafout gaat).	Prioriteit 1: • 90 % binnen 4 uur; • overig: binnen 1 werkdag. Prioriteit 2 of 3: • 90 % binnen 2 werkdagen; • overig: binnen 4 werkdagen. Prioriteit 4 of 5: • 90 % binnen 5 werkdagen; • overig: binnen 10 werkdagen.
Doorlooptijd van meldingen die geen programmafout betreffen	De tijd die verstrijkt tussen het indienen van de Incident en het telefonisch en/of per e-mail aanbieden van het resultaat van afhandeling.	Prioriteit 1: • 75 % binnen 4 uur; • overig: binnen 1 werkdag. Prioriteit 2 of 3: • 75 % binnen 2 werkdagen; • overig: binnen 4 werkdagen. Prioriteit 4 of 5: • 75 % binnen 5 werkdagen; • overig: binnen 10 werkdagen.
Betrouwbaarheid	Juistheid en volledigheid van de globale impact analyse voor programmafouten. De impactanalyse dient te worden weergegeven in uren.	• 90% van impactanalyses krijgt achteraf na gezamenlijke evaluatie door Demandmanager van Opdrachtgever en Service Coördinator het predicaat "voldoende".

Indien het niet mogelijk is om het Incident door middel van een Workaround op te lossen, zal het Incident moeten worden opgelost door middel van een wijziging. Dit is nader beschreven onder Probleembeheer en Wijzigingsbeheer, met de daarbij behorende Afhandelings tijden.

3.4.5 Randvoorwaarden bij de afhandeling van Incidenten

- De prioriteit van een Incident wordt initieel door de Applicatiebeheerder vastgesteld bij het melden van het Incident. Opdrachtnemer toetst dit aan de hand van de bovenstaande prioritering en waar nodig zal nader overleg plaatsvinden om deze prioriteit eventueel aan te passen. Indien discussie over de prioriteit optreedt, nemen de Servicecoördinator en de Demandmanager contact met elkaar op om in wederzijds overleg tot een gedeelde prioritering te komen. De Demandmanager bepaalt uiteindelijk de prioriteit.
- Indien er bij spoedeisende Incidenten een dispuut ontstaat over de verantwoordelijkheden, zal het Incident worden opgelost indien de Demandmanager de Servicecoördinator daarom verzoekt. Achteraf kan vastgesteld worden of het Incident al dan niet aan de Programmatuur toegeschreven moet worden of dat er sprake is van Aanvullende dienstverlening met bijbehorende financiële afhandeling.
- De tijd gedurende welke het Incident in de toestand 'wachtend op Opdrachtgever' ligt, telt niet mee in bovengenoemde oplostijden. Dit kan bijvoorbeeld zijn dat Opdrachtgever aanvullende informatie dient te verschaffen.
- de Applicatiebeheerder of de Demandmanager dient zijn/haar goedkeuring te geven aan de geboden oplossing. Dit valt buiten de Afhandelings tijd. In principe moet de Applicatiebeheerder zo snel mogelijk de geboden oplossing goedkeuren, maar uiterlijk binnen 10 dagen, tenzij applicatiebeheerder per geval een andere termijn verzoekt. Indien de Applicatiebeheerder de geboden oplossing afkeurt met gegronde reden kan het proces weer opnieuw beginnen.

3.5 Probleembeheer

Het proces Probleembeheer heeft primair betrekking op het analyseren van oorzaken van (potentiële) Incidenten. Opdrachtnemer doet zelf een probleemmelding bij de Servicedesk indien uit proactief beheer de noodzaak blijkt. Daarnaast kan een probleemmelding worden gedaan door de Demandmanager en applicatiebeheerders/data analisten.

3.5.1 Service levels probleembeheer

Er is sprake van een Probleem, indien:

- het een terugkerend Incident betreft;
- uit proactief probleembeheer de noodzaak blijkt;

De prioriteit van een Probleem wordt bepaald door de impact en de urgentie ervan:

- Impact is een classificatie die afhankelijk is van het aantal Gebruikers dat door het Probleem wordt of dreigt te worden geraakt. Hierbij wordt rekening gehouden met een eventueel beschikbare workaround;
- Urgentie is een classificatie die afhankelijk is van de mate waarin het bedrijfsproces wordt of dreigt te worden verstoord. Hierbij wordt rekening gehouden met een eventueel beschikbare workaround.

Aan de hand van de opgave van de aanmelder wordt volgens onderstaande tabel de **Impact** bepaald.

Omschrijving Impact	Impact	Waarde
Betreft > 10 gedupeerde gebruikers	Hoog	4
Betreft 3 – 10 gedupeerde gebruikers	Middel	2
Betreft één of twee gedupeerde gebruikers	Laag	1

Vervolgens wordt aan de hand van de opgave van de aanmelder volgens onderstaande tabel de **Urgentie** bepaald:

Omschrijving Urgentie	Urgentie	Waarde
Vitaal – bedrijfsproces gestopt	Hoog	4
Het bedrijfsproces is gehinderd	Middel	2
Niet tijdkritisch	Laag	1

Door de Impact vervolgens te vermenigvuldigen met de Urgentie wordt de prioriteit van het Probleem berekend. Gegeven de afgeleide Impact en Urgentie, wordt de prioriteit bepaald met de onderstaande tabel:

Impact \ Urgentie	Urgentie Laag	Urgentie Middel	Urgentie Hoog
Impact-Hoog	Prioriteit 3 (4)	Prioriteit 2 (8)	Prioriteit 1(16)
Impact-Middel	Prioriteit 3 (2)	Prioriteit 3 (4)	Prioriteit 2 (8)
Impact-Laal	Prioriteit 4 (1)	Prioriteit 3 (2)	Prioriteit 3 (4)

Op basis van de prioriteit wordt een voorstel gedaan voor wijze van opleveren (Hotfix, Patch of Release) en welke/wanneer, d.w.z. daaraan gekoppeld een opleverdatum. Deze wordt dus per Probleem overeengekomen. Indien de Demandmanager akkoord gaat met de aangeboden oplossing wordt het Probleem gesloten en gaat het proces door naar Wijzigingsbeheer.

NB. Deze opleverdatum kan wijzigen indien parameters Impact en Urgentie wijzigen.

De oplevertijd probleemanalyse is de periode tussen het moment waarop het Probleem is aangemeld en het moment waarop de probleemanalyse is opgeleverd.

Indien Opdrachtnemer verwacht bij een specifiek Probleem de bijbehorende streeftijd niet te halen dan zal Opdrachtnemer daar toelichting op geven aan Applicatiebeheerder en de Demandmanager.

Het resultaat van een probleemanalyse moet voldoende informatie opleveren voor de Demandmanager om te kunnen bepalen of de oorzaak van het Probleem verholpen moet worden of niet. Daarom bevat een probleemanalyse altijd de volgende elementen:

- Oorzaak van het Probleem
- Voorgestelde oplossing (en eventuele alternatieven)
- De applicatie-impact en/of de gebruikersimpact van het Probleem
- Eventuele workaround
- Schatting van de doorlooptijd, als het Probleem met een fout-wijziging verholpen moet worden, inclusief een voorstel voor de wijze van opleveren (Hotfix, meenemen in Patch of meenemen in Release)

Tevens wordt op basis van de probleemanalyse de “Bekende Fouten” database bijgewerkt door Opdrachtnemer.

3.5.2 Randvoorwaarden bij de afhandeling van Problemen

- De prioriteit van een Probleem wordt initieel door de Applicatiebeheerder vastgesteld bij het melden van het Probleem. Opdrachtnemer toetst dit aan de hand van bovenstaande definitie en waar nodig zal nader overleg plaatsvinden om deze prioriteit eventueel aan te passen. In het geval discussie plaatsvindt over de prioriteit van een probleem is het de Demandmanager die dit uiteindelijk bepaalt.
- De tijd gedurende welke het Probleem in de toestand 'wachtend op Opdrachtgever' ligt, telt niet mee in bovengenoemde tijden. Dit kan bijvoorbeeld zijn dat de Opdrachtgever aanvullende informatie dient te verschaffen, of de Opdrachtgever dient goedkeuring te verlenen voor een specifiek oplossingsvoorstel.

3.6 Wijzigingsbeheer (beheer en onderhoud)

Het proces Wijzigingsbeheer heeft betrekking op alle wijzigingen (zowel "wens-wijzigingen" (= adaptief en additief onderhoud) als "fout-wijzigingen" (= correctief onderhoud, bugfixes)), die in de beheerde software en documentatie doorgevoerd worden. Binnen dit proces wordt onderscheid gemaakt tussen de afhandeling van fouten (bekende fouten) en wensen. Voor wensen wordt middels een impactanalyse de omvang en consequenties van de beoogde wijziging bepaald. Voor fouten/bekende fouten heeft deze analyse reeds plaatsgevonden in het proces Probleembeheer.

3.6.1 Onderhoudscategorieën

Het proces is als volgt:

- Voor elke wijziging wordt een verzoek ingediend. Dit kan een verzoek voor een wens-wijziging zijn van Opdrachtgever. Het kan ook een verzoek voor een fout-wijziging van Opdrachtnemer of Opdrachtgever zijn als gevolg van een Probleem.
- Opdrachtnemer voert een analyse uit. Hieruit blijkt binnen welke van de volgende categorieën de Wijziging valt:
 - a. **Preventief Onderhoud:** het voorkomen van Onvolkomenheden in de Programmatuur, dat wil zeggen door het nemen van geëigende maatregelen waarborgen dat de Programmatuur conform het bepaalde in of bij deze Overeenkomsten zal functioneren, middels het beschikbaar stellen van Patches of Releases
 - b. **Correctief Onderhoud:** Het opsporen en herstellen van Onvolkomenheden in de Programmatuur, nadat deze door Opdrachtgever zijn gemeld, middels het ter beschikking stellen van Hotfixes, Patches of Releases aan Opdrachtgever.
 - c. **Adaptief Onderhoud:** Het aanpassen van de Programmatuur vanwege externe ontwikkelingen (veranderde wet- en regelgeving of Infrastructuur) middels het ter beschikking stellen van nieuwe Patches of Releases aan Opdrachtgever.
 - d. **Perfectief Onderhoud:** Het verbeteren van de prestaties van de Programmatuur, middels het ter beschikking stellen van nieuwe Patches of Releases aan Opdrachtgever, mits prestaties lager zijn dan de norm.
 - e. **Additief Onderhoud:** Het uitbreiden van de functionaliteit van de Programmatuur (bijvoorbeeld naar aanleiding van gebruikerswensen), middels het ter beschikking stellen van nieuwe Patches of nieuwe Releases aan Opdrachtgever.

Onderhoud	Ad hoc	Planmatig
In stand houden	Correctief (b)	Preventief (a)
		Adaptief (c)
Verbeteren/aanvullen		Perfectief (d)
		Additief (e)

Wijzigingen in de categorieën a t/m e vallen allen binnen de scope van de dienstverlening.

3.6.2 Foutwijzigingen

Voor foutwijzigingen geldt het volgende:

- Uit het proces Probleembeheer volgt een probleemanalyse (inclusief een beschrijving van de Impact en Urgentie) en voorstellen voor de wijze van opleveren (Hotfix, Patch of Release) en in welke Hotfix, Patch, Release wordt opgeleverd. Indien nodig wordt in onderling overleg nader afgestemd in welke Productiegang (Hotfix, Patch of Release) de wijziging gerealiseerd gaat worden.
- De Applicatiebeheerder beoordeelt deze analyse en geeft indien akkoord, een opdracht tot het maken van de fout-wijziging. Indien niet akkoord, dan wordt gezamenlijk gekeken naar een oplossing die wel voldoet.
- Indien wel akkoord, dan start Opdrachtnemer met het bouwen van de fout-wijziging.

3.6.3 Wenswijzigingen

Voor wenswijzigingen geldt het volgende:

- Opdrachtnemer stelt een beschrijving op van de wijziging ('change description'). Daarin staat wat de aanleiding is, de voorgestelde oplossing, de consequenties, en indien van toepassing de kosten die in rekening worden gebracht bij het uitvoeren van de wijziging. Dit kunnen zowel eenmalige als terugkerende kosten zijn. Daarbij zal ook een voorstel opgenomen zijn voor de wijze van opleveren van de wijziging (meenemen in een Patch, of meenemen in een Release).
- De applicatiebeheerder beoordeelt de beschrijving en geeft hier akkoord op (zo niet, dan wordt gezamenlijk gekeken naar een oplossing die wel voldoet). Bij akkoord wordt in onderling overleg afgestemd in welke Hotfix, Patch of Release(s) de wijziging gerealiseerd gaat worden.
- Vervolgens wordt door Opdrachtnemer een opdrachtformulier opgesteld waarin de beschrijving van de inhoud, de kosten en realiseringstermijn staat vermeld. Na schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever, vindt de daadwerkelijke bouw en levering van de wijziging plaats in een Hotfix, Patch of Release.
- De applicatiebeheerder dient duidelijk aan te geven of de wens een maatwerkverzoek betreft of een vrijblijvend wijzigingsvoorstel.

Doorlooptijd tussen de aanvraag van de change description door Opdrachtgever en de oplevering ervan door Opdrachtnemer

30 Werkdagen

3.7 Releasebeheer

Per jaar wordt maximaal 1 Release uitgebracht, tenzij nut en noodzaak van een tweede release is aangetoond. Oplossingen van Incidenten kunnen, afhankelijk van de prioriteit, tussendoor in een Hotfix of een Patch worden

uitgeleverd. In onderling overleg tussen Opdrachtgever (Demandmanager) en Opdrachtnemer kan hiervan worden afgeweken.

3.7.1 Toelichting releasebeheer

Er wordt onderscheid gemaakt naar de volgende soorten productiegangen:

- Release: In overleg wordt een Release-kalender opgesteld.
- Patches: Het betreft een nieuwe versie van de Programmatuur. Patches worden in overleg gepland, op basis van de hoeveelheid en urgentie van de fout-wijzigingen. Een Patch wordt als incrementele versie opgeleverd.
- Hotfix: Een Patch voor één enkele fout-wijziging. Hotfixes worden ad hoc geleverd, alleen indien de urgentie de reguliere Patches overschrijdt.

Er wordt uitgegaan van maximaal 1 Release per jaar, tenzij nut en noodzaak van een tweede release is aangetoond, en maandelijks geplande Patches, wat eventueel wordt vastgelegd in een releasekalender. Hotfixes worden op ad hoc basis opgeleverd.

De inhoud (welke wijzigingen) van een productiegang wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld. Het ontwerpen, bouwen en samenstellen wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd.

3.7.2 Service levels releasebeheer

Voor de oplevertijd van de probleemanalyse, de oplevertijd van de foutwijziging en de wijze van opleveren van fout-wijziging gelden de volgende service levels:

Prioriteit Probleem	oplevertijd probleemanalyse	oplevertijd fout- wijziging	Wijze opleveren	van	Target
1	2 Werkdagen	3 Werkdagen	Hotfix		50 % van 2e + 3e kolom in 3 dagen, rest in 5 dagen
2	5 Werkdagen	5 Werkdagen	Hotfix		-
3	10 Werkdagen	Eerstvolgende Patch of Release	Eerstvolgende Patch of Release		-
4	in overleg(eventueel in service management overleg)	in overleg (eventueel in service management overleg)	In overleg		-
5	in overleg (eventueel in volgende Release)	in overleg (eventueel in volgende Release)	In overleg		-

Indien Opdrachtnemer verwacht bij een specifiek Probleem de bijbehorende streeftijd niet te halen dan zal Opdrachtnemer daar tijdig toelichting op geven aan de Demandmanager.

Op grond van bovenstaande tabel voert Opdrachtnemer de foutwijzigingen uit.

Hotfixes worden vooraf aan de Demandmanager bekend gemaakt. De oplevertijd van een foutwijziging is de periode vanaf goedkeuring van de probleemanalyse door of namens de Demandmanager tot het moment waarop

de productiegang aan Opdrachtgever is opgeleverd. De tijd gedurende welke de fout-wijziging in de toestand 'wachtend op klant' ligt, telt niet mee in bovengenoemde tijden.

Voor de verschillende soorten Productiegangen is een aantal uitgangspunten opgesteld. Deze worden in de volgende tabel beschreven, inclusief een aanduiding welke productiegangen daarbij van toepassing zijn.

Uitgangspunt	Productiegang		
	Hotfix	Patch	Release
Per jaar wordt maximaal 1 Release uitgebracht, tenzij nut en noodzaak van een tweede release is aangetoond. Een Release bevat alle uitgeleverde Patches en Hotfixes sinds de laatste uitgebrachte Release.			X
Elke Patch en Release omvat beschrijvingen waardoor de applicatiebeheerder (en eindgebruikers) een goed beeld krijgen van de veranderingen van en de impact op de huidige Patch / Release. Eventuele wijzigingen in interfaces of andere zaken waar externe systemen afhankelijk van zijn worden voorafgaand aan de levering met Opdrachtgever gecommuniceerd.		X	X
Bij iedere Patch en Release wordt aangegeven wat de versies zijn van programmatuur waarvan de versie afhankelijk is.		X	X
Onderdeel van de Patch of Release is de bijgewerkte documentatie met betrekking tot de doorgevoerde wijzigingen. Afhankelijk van de aard van de wijzigingen in een nieuwe versie zal aanvullende of aangepaste documentatie worden geleverd.		X	X
Een nieuwe Patch of Release leidt niet direct tot stopzetting van het onderhoud en ondersteuning op de vorige Patch of Release.		X	X
De installatie van Hotfixes, patches of releases wordt altijd eerst in een testomgeving geplaatst en pas na akkoord van de Demandmanager geïnstalleerd in de productieomgeving.	X	X	X
De Installatie van Hotfixes, Patches of Releases is onderdeel van de dienstverlening van Opdrachtnemer in het kader van deze SLA. Indien aan de client kant een aanpassing van de software dient te gebeuren, geeft Opdrachtnemer dit tijdig aan bij Opdrachtgever en levert ook de benodigde clientsoftware. In afstemming wordt de installatie getest en uitgevoerd.	X	X	X

3.7.3 Service levels hotfix procedure

De Hotfix procedure kent een spoedeisend karakter. Alleen problemen met een prioriteit 1 en 2 komen in aanmerking voor een Hotfix. In die gevallen moet zoveel mogelijk worden gedaan om zo snel mogelijk weer een werkbare situatie voor de klant te creëren. De gerelateerde Incidenten en Problemen worden zo snel mogelijk geanalyseerd zodat zo spoedig mogelijk een structurele oplossing (Hotfix) wordt opgeleverd.

In die gevallen waarbij het Probleem een prioriteit 1 heeft, streeft Opdrachtnemer ernaar de Hotfix in 50% van de gevallen binnen 3 Werkdagen te leveren.

3.8 Configuratiebeheer

Elk half jaar zal een overzicht van de CI's worden opgeleverd. (Databases, VM's etc.) Indien er binnen het half jaar een wijziging plaatsvindt, zal deze bijgevoegd worden in de maandrapportage.

3.9 Beveiligingsbeheer

3.9.1 Toelichting

De dienstverlening omvat minstens de volgende maatregelen ten aanzien van security:

- De apparatuur wordt opgesteld in een Secure Server Netwerk (SSN) dat door een gecertificeerde firewall server inclusief "access control" en beveiliging afgeschermd wordt tegen ongeoorloofd gebruik.
- Tevens vindt er uitgebreide logging plaats van alle activiteiten die door deze firewall wordt uitgevoerd.
- De programmatuur en de database(s) worden geïnstalleerd in een afzonderlijke, qua security volledig toegesneden productieomgeving. Er zijn afzonderlijke acceptatie-test-omgevingen beschikbaar.
- Door middel van implementatie van de actuele beveiligingsnormen wordt de gehele OPDRACHTGEVER omgeving beschermd tegen aanvallen van buitenaf en / of ongeoorloofd gebruik. .

3.9.2 Service levels beveiligingsbeheer

Indicator	Omschrijving	Norm
Logische toegangsbeveiliging	Het op verzoek muteren van user accounts en wachtwoorden (logische beveiligingsmaatregelen).	Dit gebeurt binnen 1 uur na het verzoek aan Opdrachtnemer.
	Het controleren op ongeautoriseerde toegang via externe datalijnen en overige beveiligingsincidenten.	Het melden van geconstateerde beveiligingsincidenten (binnen 1 werkdag) aan de Demandmanager van Opdrachtgever.
Fysieke beveiliging	De server ruimte is uitsluitend toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers.	Onbevoegden worden niet toegelaten.
Back-up en recovery	Beveiligde opslag van data en (systeem) software.	De opslag van de dagelijkse back-up (dag, week) van de programmatuur en de gegevens worden buiten de vestiging van Opdrachtnemer beveiligd opgeslagen. Het maximale verlies aan gegevens is dus één werkdag.
Privacy	Gegevens mogen alleen worden gebruikt voor het doel waarvoor ze ter beschikking zijn gesteld.	Opdrachtnemer houdt zich aan de wettelijke eisen van het BRP (zie DAP).
Omgeving	Er is zowel een Productie omgeving waarin wordt gewerkt als drie testomgevingen waarin kan worden getest.	Er zijn drie afzonderlijke acceptatie-testomgevingen beschikbaar.

3.10 Uitwijk

Opdrachtnemer zal bij een calamiteit z.s.m. doch uiterlijk binnen 24 uur nadat de calamiteit is opgetreden, uitgeweken zijn bij een uitwijkcentrum, waarna de dienstverlening wordt hervat. Opdrachtnemer spant zich in om de continuïteit in de bedrijfsvoering van Opdrachtgever zoveel mogelijk te garanderen en verstoringen tot een minimum te beperken. Een verdere beschrijving van de uitwijk is opgenomen in bijlage XXXXX, deze maakt volledig onderdeel uit van deze SLA.

Hervatting dienstverlening bij uitwijk

Maximaal 24 uur nadat de calamiteit zich heeft voorgedaan.

3.11 Vragen en verzoeken

Opdrachtnemer zal z.s.m. doch uiterlijk binnen vier uur na het indienen van een verzoek om assistentie (hulp en advies) contact tot stand brengen tussen een specialist en degene die het verzoek om assistentie heeft ingediend. Vragen en verzoeken worden door Opdrachtnemer geregistreerd in het meldingenregistratiesysteem. Ze zijn terug te vinden in de service level rapportage.

Reactietijd

4 uur binnen Kantoortijd

3.12 Standaard wijzigingen (hosting)

Onder standaard wijzigingen worden verstaan:

- Autorisaties;
- Programmatuur updates;
- Aanmaken printers;
- Restore bestanden.
- Herstel van mutaties
- Bestandsreorganisatie en indexering
- Back-up schema
- Batchmonitor

Standaard wijzigingen zijn wijzigingen die onderdeel zijn van de overeengekomen dienstverlening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en derhalve niet als meerwerk of anderszins apart bij Opdrachtgever in rekening mogen worden gebracht door Opdrachtnemer.

3.12.1 Wijziging: autorisatie

In het kader van de dienstverlening biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid om gedurende de Looptijd van de Overeenkomst op ieder moment gebruikers met bijbehorende autorisaties en wachtwoorden in de database toe te voegen, te muteren of te verwijderen. Ook het (de)blokkeren en resetten van wachtwoorden valt hieronder

evenals het onderhoud van de gebruikersnaam, gebruikers koppelen aan menu's en/of overige gebruikersgegevens op systeem niveau. Na ontvangst van het schriftelijke verzoek van Opdrachtgever wordt de wijziging binnen de vastgestelde oploftijd aangebracht.

Geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever kunnen, naast de servicedesk van de Opdrachtnemer, eenvoudig beheer uitvoeren op de Active Directory van de Opdrachtnemer, zoals maar niet gelimiteerd tot:

- unlocken van accounts
- wachtwoord reset
- beëindigen van accounts

3.12.2 Wijziging: programmatuur updates

Updates (patches, gewijzigde of nieuwe versies) van de applicaties, de database en middleware, die door de desbetreffende Opdrachtnemer worden uitgebracht, worden door Opdrachtnemer geïmplementeerd, als eerste in een testomgeving en na acceptatie door Opdrachtgever in productie. Indien daarvoor volgens de meegeleverde documentatie van de betreffende Opdrachtnemer tevens een release-update van de ondersteunende software (bv. RDBMS) vereist is zullen deze eveneens worden aangebracht.

Updates dienen schriftelijk te worden aangemeld bij de service desk voorzien van de volledige installatiedocumentatie, met vermelding van de contactpersoon.

Voor zover Opdrachtgever licentiehouders is van de ondersteunende software, dient zij zorg te dragen voor levering van vereiste updates daarvan.

Nadat Opdrachtnemer een Incident voor een update heeft ontvangen, neemt de Service Coördinator contact op met Demandmanager van Opdrachtgever over de realiseerbaarheid, planning, het risico en wijze van accepteren van de gewenste verandering. Bovenstaande gegevens worden, nadat zij mondeling zijn overeengekomen, schriftelijk bevestigd.

Upgrades naar nieuwe versies van programmatuur vallen ook onder deze dienst. Onder upgrades worden verstaan: nieuwe versies van programmatuur of ondersteunende software (OS, RDBMS) welke niet zonder meer als toevoeging kunnen worden geïnstalleerd, maar waarvoor een herinstallatie moet worden uitgevoerd (migratie).

3.12.3 Wijziging: printers opvoeren, aanmaken printers en verwijderen

In het kader van de dienstverlening biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid om gedurende de Looptijd van de Overeenkomst op ieder moment drivers van fysieke printers die op een van de locaties van Opdrachtgever staan opgesteld, te installeren en eventueel printerdrivers te verwijderen. Voorafgaand aan aanschaf van fysieke printers vindt overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats.

3.12.4 Wijziging: restore

In het kader van de dienstverlening biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid om gedurende de Looptijd van de Overeenkomst op aangeven van de Demandmanager op ieder moment bestanden die in de back-up procedure zijn meegenomen te restoren. Dit houdt in dat een of meer bestanden worden teruggezet vanuit een back-up binnen één werkdag.

3.12.5 Wijziging: herstel van mutaties

In het kader van de dienstverlening biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid om gedurende de Looptijd van de Overeenkomst op aangeven van de Demandmanager op ieder moment de mutaties in de database te herstellen. De database wordt via een roll back of anderszins al dan niet met gebruikmaking van de restore, hersteld binnen één werkdag.

3.12.6 Wijziging: bestandsreorganisatie en indexering

In het kader van de dienstverlening analyseert Opdrachtnemer t.b.v. o.a. de performance van het systeem de indexen in de database en de opbouw van het bestandssysteem. De Opdrachtnemer voert een online reorganisatie van gefragmenteerde bestanden uit en indexeert de database eveneens online om een optimaal gebruik mogelijk te maken. De normering hiervoor wordt verder uitgewerkt in het DAP.

3.12.7 Wijziging: back-up schema

In het kader van de dienstverlening neemt Opdrachtnemer een back-up schema op waarin back-ups worden ingepland. Wijzigingen op het back-up schema en niet reguliere back-ups vallen onder de standaardwijzigingen.

3.12.8 Wijziging: batchmonitor

Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat in de batchmonitor opgenomen taken en/of batches worden gestart en afgerond conform het aangegeven tijdstip. In de Implementatiefase zal hier verder invulling aan worden gegeven in onderling overleg. Het wijzigen en het opnemen van additionele taken en/of batches en niet reguliere taken en /of batches valt onder de standaardwijzigingen.

3.12.9 Service levels standaard wijzigingen

Indicator	Omschrijving	Norm
Aanmaken gebruikers	Gebruikers met bijbehorende autorisaties en wachtwoorden toe voegen, op basis van autorisatieformulier.	Binnen één werkdag
Programmatuur updates	Updates (patches, gewijzigde of nieuwe versies) van de applicaties en de database, die door de desbetreffende Opdrachtnemer worden uitgebracht, worden op verzoek van Opdrachtgever geïmplementeerd, als eerste in een testomgeving en na acceptatie door Opdrachtgever in productie.	Binnen vijf werkdagen na Incident
Aanmaken, opvoeren en verwijderen printers	Drivers van fysieke printers die op locatie van Opdrachtnemer staan opgesteld, te installeren, printers opvoeren en verwijderen.	Binnen een werkdag na Incident
Beschikbaarheid wijzigingen-administratie	Beschikbaarheid van het tool om een wenswijziging vast te leggen en te raadplegen.	24*7. 95% van de tijd, gemeten op maandbasis.

Indicator	Omschrijving	Norm
Registratie wijzigingen	De Service Desk legt wijzigingen vast in de wijzigingenadministratie. Hierbij wordt ook de relatie met het ingediende Incident vastgelegd (en eventueel gerelateerde meldingen).	Alle wijzigingen, direct nadat is geconstateerd dat het om een fout in de software gaat.
Actualiteit wijzigingen registratie	De Service Desk zorgt ervoor dat de administratie actueel is door de status van openstaande en onderhanden zijnde wijzigingen regelmatig bij te werken.	Na elke statuswijziging (impactanalyse, ontwerp, bouw, test, oplevering, bespreking) wordt de status binnen 4 uur bijgewerkt.
Indexering en bestands-reorganisatie	Indexreorganisatie t.b.v. performance Analyseren van de indexen in de database en uitvoeren van een online reorganisatie van gefragmenteerde indexen.	Optimale bestandssysteem en optimale index opbouw en gebruik
Back-up schema	Back-up schema op waarin back-ups worden ingepland. Het wijzigen en het opnemen van additionele wijzigingen en niet reguliere back-ups valt onder de standaardwijzigingen.	Binnen een werkdag na Aanmelding.
Batchmonitor	Het wijzigen en het opnemen van additionele taken en/of batches en niet reguliere taken en/of batches valt onder de standaardwijzigingen. Taken en/of batches die door de applicatiebeheerder zelf vanuit de applicatie kunnen worden gestart, zijn geen onderdeel van de dienstverlening.	De batchmonitor is 24*7 operationeel voor geplande taken. Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat in de batchmonitor opgenomen taken en/of batches worden gestart en afgerond conform het aangegeven tijdstip

3.13 Probleembeheer hosting

3.13.1 Toelichting probleembeheer

Voor elk Probleem wordt gepoogd een oplevermoment af te spreken en een indicatie van de opleverinspanning. Opdrachtnemer stelt een tool beschikbaar aan Opdrachtgever om problemen in aan te melden, te registreren. Opdrachtnemer registreert via deze tool de afhandeling van de problemen.

Indien de Opdrachtnemer verwacht bij een specifiek Probleem het afgesproken oplevermoment niet te halen of dat de afgesproken opleverinspanning wordt overschreden, dan zal de Service Coördinator daar toelichting op geven aan de Demandmanager van Opdrachtgever.

3.13.2 Service levels probleembeheer hosting

Indicator	Omschrijving	Norm
Beschikbaarheid probleemadministratie	Beschikbaarheid van het tool om een Probleem vast te leggen en te raadplegen.	24*7.

Indicator	Omschrijving	Norm
		75% van de tijd gemeten op maandbasis.
Registratie Probleemmeldingen	De Service Desk legt probleemmeldingen vast in de Probleemadministratie. Indien van toepassing wordt ook de relatie met de ingediende Incident vastgelegd (en eventueel gerelateerde Incidenten).	Alle Probleemmeldingen, direct nadat er een Probleem is benoemd.
Actualiteit Probleemadministratie	De Service Desk zorgt ervoor dat de administratie actueel is door de status van openstaande en onderhanden zijnde Problemen bij te werken.	Na elke statuswijziging (analyse, oplossing, test, uitlevering, bespreking) wordt de status binnen 1 werkdag bijgewerkt.

3.14 Contractbeheer

3.14.1 Toelichting

Opdrachtnemer voert voor Opdrachtgever de dienst contractbeheer uit voor die producten die voor Opdrachtgever wordt gehost en nodig zijn voor het laten functioneren van de technische configuratie. Contractbeheer houdt in:

- Voor het sluiten van contracten; het verkrijgen van goede afspraken en het reduceren van onzekerheden over toekomstige prestaties
- Voor het uitvoeren van contracten; het zorgdragen voor de juiste prestaties met de juiste kwaliteit op het juiste moment op de juiste plaats met de juiste hoeveelheden.
- Voor het beëindigen van contracten; op een voor de organisatie zo gunstig mogelijk moment.

Voor nieuwe producten, applicaties of modules die worden toegevoegd aan de huidige onderhoudscontracten of waarvoor een separaat onderhoudsovereenkomst wordt afgesloten dient de Demandmanager de Servicecoördinator te informeren. De service coördinator zal de eventuele beheer- en prijsconsequenties van een dergelijke upgrade aangeven.

3.14.2 Service level contractbeheer

Indicator	Omschrijving	Norm
Contractbeheer	Licenties en contracten zijn up to date en worden tijdig verlengd dan wel afgebouwd	Minimaal 1x per jaar Eventuele geconstateerde verschillen worden in de voortgangsrapportage vermeld

3.15 Klachten

3.15.1 Toelichting klachten

Voor elk klacht wordt gepoogd binnen 5 werkdagen met een analyse van de klacht en een voorgestelde oplossingsrichting en leverinspanning te komen. Alleen de Demandmanager is bevoegd tot het indienen van klachten.

Indien de Opdrachtnemer verwacht bij een specifieke klacht de norm niet te halen, dan zal de Service Coördinator daar toelichting op geven aan de Demandmanager van de Opdrachtgever. Het is aan de Demandmanager om te bepalen of dit wordt geaccepteerd door Opdrachtgever.

3.15.1 Service level Klachten

Indicator	Omschrijving	Norm
Klacht	Incident van een klacht	Schriftelijk antwoord binnen 5 werkdagen

3.16 Voortgangsoverleg

3.16.1 Toelichting voortgangsoverleg

Periodiek vindt een voortgangsoverleg plaats op locatie van Opdrachtgever waarbij tenminste de Demandmanager van Opdrachtgever en de Servicecoördinator van Opdrachtnemer aanwezig zijn. Onderwerpen zijn o.a.: toepassing bonus malus regeling, wijzigingen, rapportages, evaluatie en bijstelling service levels, facturatie, procedures, etc.

3.16.2 Service levels voortgangsoverleg

Indicator	Omschrijving	Norm
Voortgangsoverleg	Voortgangsoverleg onder voorzitterschap van de Demandmanager van de Opdrachtgever met o.a. de Servicecoördinator van de Opdrachtnemer.	Een maal per maand op locatie van Opdrachtgever
Voortgangsbespreking onderhanden werk		1 keer per week (indien door een of beide Partijen gewenst).

4 Rapportage

De genoemde onderdelen van het Service Level Rapport hebben zowel betrekking op de hosting als op de programmatuur. De Opdrachtnemer biedt daarnaast een ondersteuningssite, waarin Opdrachtgever inzage heeft in de status en afhandeling van incidenten

4.1 Toelichting rapportage

De Opdrachtnemer rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden door middel van een Servicelevel Rapport.

Het Service Level Rapport bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

- Beschikbaarheid van de ICT omgeving in de voorafgaande periode
- Het aantal en de duur van de storingen in de voorafgaandeperiode
- Het aantal ingediende, openstaande, afgehandelde en afgesloten Incidenten per soort ;
- Het aantal ingediende, openstaande, afgehandelde en afgesloten wijzigingen per soort
- Het aantal ingediende, openstaande, afgehandelde en afgesloten problemen per soort
- Per periode de totalen van incidenten;
- Overschrijdingen normen (plus toelichting en maatregelen);
- Geplande en verzonden facturen met factuurbedragen;
- Bijzonderheden van afgelopen maand, zoals de getroffen correctieve en preventieve maatregelen (Probleembeheer).

Daarnaast wordt er een software/licentie rapport gemaakt door Opdrachtnemer:

- een overzicht van alle geïnstalleerde software, inclusief de software van derden, op de diverse machines voor Opdrachtgever en indien van toepassing inclusief de dekking per licentie.

4.2 Service levels rapportage

Rapportage		
Norm	Korte omschrijving	Normstelling
Servicelevel Rapportage	Maandelijks stelt de Opdrachtnemer een Service Level rapport op over de uitgevoerde werkzaamheden van de afgelopen maand.	Oplevering binnen 10 Werkdagen na afloop van de rapportageperiode.
Programmatuur licentie rapportage	Jaarlijks een overzicht van alle geïnstalleerde software op de diverse machines voor Opdrachtgever inclusief de dekking per licentie.	Oplevering binnen 10 Werkdagen na afloop van de rapportageperiode.
Verslag operationeel overleg	De Opdrachtnemer maakt een verslag van het voortgangsoverleg.	Oplevering binnen 7 Werkdagen na het betreffende overleg.
Verslag overige overleggen inzake programmatuur	In overleg maakt Opdrachtnemer of Opdrachtgever een verslag	Conform de gebruikelijke afspraken

5 Calibratie van de Service Levels

De servicelevels zullen onderhevig zijn aan verandering: zowel de eisen aan de zijde van Opdrachtgever kunnen veranderen als de eisen en mogelijkheden aan de zijde van de Opdrachtnemer. Daarom worden de service levels 6 maanden na aanvang van de Overeenkomst door beide partijen geëvalueerd (of eerder indien noodzakelijk). Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben samen het doel om vast te stellen in hoeverre de servicelevels redelijk en billijk zijn, of ze een afspiegeling vormen van de behoeften uit het bedrijfsproces, of ze markconform zijn en of de kosten opwegen tegen het verlangde serviceniveau. Waar en wanneer nodig zal aanpassing van de afspraken plaatsvinden.

Ook kunnen tussendoor wijzigingsvoorstellen worden ingediend.

Wijzigingsvoorstellen kunnen zowel van de Opdrachtgever als van de Opdrachtnemer afkomstig zijn en worden schriftelijk ingediend bij de Demandmanager van de Opdrachtgever of bij de Servicecoördinator van de Opdrachtnemer. Zowel de Demandmanager van Opdrachtgever als de Servicecoördinator dienen de wijzigingen goed te keuren. Hierbij dient een afweging van kosten en opbrengsten plaats te vinden (businesscase).

6 Ontbinding SLA

Indien bij 5 keer binnen een aaneengesloten tijdsblok van 12 maanden de normen uit de SLA niet worden gehaald heeft Opdrachtgever het recht om kosteloos tot beëindiging van de gehele Overeenkomst over te gaan, met dien verstande dat direct na het voordoen hiervan door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een formele ingebrekestelling wordt gestuurd. Indien binnen 6 maanden na deze ingebrekestelling het nog één (1) keer voorkomt dat de normen uit de SLA niet worden gehaald dan is Opdrachtgever gerechtigd om kosteloos tot beëindiging van de gehele Overeenkomst over te gaan met een opzegperiode van 3 maanden. Wanneer de Overeenkomst wordt beëindigd heeft Opdrachtgever het recht op vergoeding van het geldelijke verlies dat door een dergelijke beëindiging van de Overeenkomst mocht ontstaan.

7 Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend.

Handtekening:

Handtekening:

Naam: H.B. Sigmond

Naam:

Functie: directeur

Functie: algemeen directeur.

Datum:

Datum:

Namens Opdrachtgever

Namens Opdrachtnemer

8 Bijlage 1 Definities

Ter verduidelijking worden hieronder een aantal begrippen gedefinieerd die in de aanbestedingsstukken worden gebruikt.

Begrip	Definitie
Aanmelder	Persoon die namens Opdrachtgever geautoriseerd is een melding bij Opdrachtnemer in te dienen. Dit zijn de applicatiebeheerders/data analisten.
Afhandelingstijd	Tijd, gemeten in Kantoortijden, tussen het tijdstip van aanmelden van een Incident en het tijdstip dat de oplossing is aangeboden aan de Aanmelder. De tijd gedurende welke het Incident in de toestand 'wachterend op Opdrachtgever' ligt, telt niet mee in de Doorlooptijd.
Afnemer	Opdrachtgever die de Programmatuur heeft geïmplementeerd.
Apparatuur	De apparatuur inclusief de daarbij behorende, meest recente versie van de Systeemprogrammatuur en gebruikersdocumentatie waarop of in samenhang waarmee de Programmatuur door Opdrachtnemer dient te worden geïmplementeerd en dient te functioneren zoals onder andere genoemd in aanbestedingsstukken of zoals deze redelijkerwijs aan Opdrachtnemer bekend hadden kunnen zijn.
Applicatie	Een verzameling van samenhangende programmatuur gericht op de geautomatiseerde ondersteuning van het heffen en innen van belastingen en waardering in het kader van Wet WOZ inclusief de gebruikersdocumentatie.
Applicatiebeheerder	Functioneel of technisch applicatiebeheerder van de belastingsysteem en single point of contact van een Afnemer
Belastingstelsel	Dit betreft een synoniem van Applicatie .
Change description	Een beschrijving van de Opdrachtnemer van de wijziging .
CMDB	Configuration Management DataBase, deze database bevat de configuratie items die worden gebruikt binnen het beheerdomein.
Configuratie Item (CI)	Een logische eenheid die onderdeel uitmaakt van de CMDB. Dit kunnen documentatie, software of hardwareonderdelen zijn. Wijzigingsbeheer heeft invloed op de CI's.
Gebruiker	Medewerker bij Afnemer welke daadwerkelijk gebruik maakt van de belastingsysteem.
Hotfix	Een Patch voor één enkele fout-wijziging. Hotfixes worden ad hoc geleverd, alleen indien de urgentie de reguliere Patches overschrijdt.

Begrip	Definitie
Impact	De uitwerking en/of gevolgen van een verstoring in de dienstverlening, mede rekening houdend met aard en aantal van de betrokken gebruikers en kritische componenten.
Implementatie	Programmatuur geïnstalleerd en geconfigureerd op een (productie-)omgeving bij de Afnemer/Gebruiker van de Programmatuur.
Incident	Een bij de Servicedesk gemelde onvolkomenheid met betrekking tot de Programmatuur.
Incidentbeheer	Incidentbeheer heeft betrekking op verstoringen van de reguliere werking van de Programmatuur, die bij de Servicedesk aangemeld zijn.
Kantoortijden	Van 7:00 uur tot 19.00 uur op Werkdagen waarin de Meldingen worden verwerkt. Zie ook Servicevensters.
Melding	Incidenten, Problemen, Wijzigingsverzoeken, verzoeken tot additionele ondersteuning en vragen met betrekking tot de werking van de Programmatuur.
Nieuwe versie	Nieuwe of gewijzigde uitgave van de Programmatuur, met aangepaste of nieuwe functionaliteit en waarin eventuele Onvolkomenheden zijn opgelost.
Onderhoudsperiode:	In overleg met de Opdrachtgever kan ten behoeve van werkzaamheden (onderhoud, wijzigingen, back-up en recovery) een geplande onderbreking in de beschikbaarheid gedurende de servicetijden worden vastgesteld waardoor een verlaging van de bovenvermelde beschikbaarheid wordt geaccepteerd. Dit wordt nader vastgelegd tijdens de implementatiefase in het DAP.
On-site support	Het op locatie van de Opdrachtgever uitvoeren van werkzaamheden.
Onvolkomenheid	Onvolledig- of onvolmaaktheid in de Programmatuur
Opdrachtgever	Opdrachtgever
Opdrachtnemer	Opdrachtnemer
Openingstijden	Openingstijden van de servicedesk. De servicedesk is bereikbaar van 07.00 tot 19.00 uur op Werkdagen.
Oplossing	Herstel van een Onvolkomenheid in de dienstverlening, waardoor Gebruikers de Programmatuur weer kunnen gebruiken.
Patches	Programmatuur met een beperkte omvang om een wijziging aan te brengen in de Programmatuur, met het doel Onvolkomenheden op te lossen of extra functionaliteit toe te voegen aan de Programmatuur.
Prijs	De bedragen die door de Opdrachtgever moeten worden betaald voor de diensten die zijn genoemd in de SLA.
Prioriteit	Code waarmee de prioriteit van een Incident en Probleem wordt aangegeven, als opgenomen in de SLA. Prioriteit is het product van Impact en Urgentie.

Begrip	Definitie
Probleem	Een ongewenst situatie in de Programmatuur, die kan worden afgeleid uit Incidenten en die een onbekende oorzaak heeft.
Demandmanager	Verantwoordelijk vanuit Opdrachtgever voor de kwaliteit van de dienstverlening en de uitvoering van het beheercontract. Eerste aanspreekpunt voor SLA gerelateerde zaken voor Afnemers en Opdrachtnemer. Escalatie voor Incidenten en Problemen.
Productiegang	Wijze van oplevering van Programmatuur (Hotfix, Patch of Release).
Productieomgeving	De computerapparatuur inclusief de randapparatuur, systeemsoftware en overige software, waarop de Programmatuur is geïnstalleerd en geconfigureerd bij een afnemer.
Programmatuur	Verzamelnaam voor het toepassingsprogramma, methoden, regels en bijbehorende documentatie, gericht op het doen functioneren van het belastingsysteem.
Reactietijd	De periode binnen Kantoortijden gemeten vanaf het moment dat de Opdrachtgever een Incident heeft doorgegeven aan Opdrachtnemer tot het moment dat Opdrachtnemer aanvangt met het verhelpen van het Incident.
Release	Het voor levering aan Opdrachtgever vrijgeven van een aantal samenhangende of gezamenlijk gerealiseerde en door Opdrachtgever als totaal getest en geaccepteerd wijzigingen die het gevolg zijn van één of meer van de overeengekomen vormen van onderhoud.
Remote support	Het door middel van een lijnverbinding vanuit de locatie van Opdrachtnemer toegang krijgen tot de computersystemen van de Opdrachtgever teneinde het overeengekomen onderhoud te plegen.
Servicedesk	Single point of contact van Opdrachtnemer voor het doen van Meldingen door geautoriseerde Gebruikers (dit zijn de applicatiebeheerders/data analisten) met betrekking tot het applicatiemanagement van de Programmatuur.
Servicemanager	Verantwoordelijk vanuit Opdrachtnemer voor de kwaliteit van de dienstverlening en de uitvoering van het beheercontract. Eerste aanspreekpunt voor SLA gerelateerde zaken voor Opdrachtgever. Escalatie voor Incidenten en Problemen.
Servicevenster 1	Werkdagen van 7:00 – 19:00 uur continu; ook gedurende lunchtijden e.d.
Servicevenster 2	De periode buiten servicevenster 1 minus de onderhoudsperiode
Urgentie	De mate waarin de afhandeling van een verstoring geen uitstel kan verdragen. Hierbij wordt rekening gehouden met de eventueel beschikbare workaround.
Workaround	Een tijdelijke oplossing om de effecten van een Incident te verhelpen. Een Workaround kan ook een advies bevatten om verergering van de situatie te voorkomen, indien van toepassing. Een eventuele permanente / aanvullende / structurele oplossing wordt, conform ITIL, nader beschreven in Probleem- en Wijzigingsbeheer.

Begrip	Definitie
Wijzigingsbeheer	Het zodanig uit (laten) voeren van wijzigingen, dat verstoringen en afwijkingen van het service level als gevolg van deze wijzigingen zo min mogelijk voorkomen.
Werkdag	Maandag t/m vrijdag. Dit met uitzondering van de officiële feestdagen en andere overeengekomen data tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Bijlage 2 Uitwijk