

Bijlage xxx

Concept SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) Onderwerp

Inhoudsopgave

1	ALGEMEEN	1
1.1	Definities	1
1.2	Algemene informatie	3
1.3	Verspreiding SLA	3
1.4	Wijziging SLA	3
1.5	Doel Service Level Agreement	3
2	SERVICENIVEAUS	4
2.1	Reactiviteit van de gebruikersinterface	4
2.2	Beschikbaarheid	4
2.3	Stabiliteit	5
2.4	Recovery Point Objective (RPO) en Recovery Time Objective (RTO)	5
2.5	Bewaking	5
2.6	Capaciteit	6
2.7	Documentatie	7
3	PRIORITEITSSTELLING, RESPONSETIJDEN EN OPLOSTIJDEN	7
3.1	Prioriteitsstelling	7
3.2	Reactietijden	7
3.3	Oplostijden	8
3.4	Probleembeheer	9
4	BEHEER EN VERZOEKEN	9
4.1	Preventief onderhoud	9
4.2	Perfectief onderhoud	10
4.3	Adaptief onderhoud	10
4.4	Standaardverzoeken/Wijzigingsverzoeken	10
5	HELPDESK, RAPPORTAGE EN OVERLEG	7
5.1	Servicedesk Opdrachtnemer	7
5.2	Toegang tot Servicedesk Opdrachtnemer	8
5.3	Rapportage	8
5.4	Overlegstructuren	8

1 ALGEMEEN

1.1 Definities

Naast of in aanvulling op de Overeenkomst wordt in deze Service Level Agreement (SLA) verstaan onder:

Beschikbaarheidsvenster	Periode waarbinnen de Dienstverlening beschikbaar dient te zijn.
Best Effort	Inspanningsverplichting.
Dienstverlening	Het geheel aan geleverde diensten, zoals applicatie, consultatie etc.
DAP	Dossier Afspraken Procedure.
Doorlooptijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment van melden/starten van een Melding en het moment van afhandelen van deze Melding. Bij het bepalen van het aantal uren wordt gerekend op basis van de vermelde tijden in het ticket.
Escalatie	Het doorschuiven van een Melding naar een hoger hiërarchisch niveau.
Impact	De mate waarin een handeling (e.g. Incident, Probleem of Wijziging) de productie of het proces verstoort of verandert.
Incident	Onvolkomenheid en/of storing van de Dienstverlening.
Melding	Verzamelnaam waaronder Incidenten, Vragen, Wijzigingsverzoeken, Standaardverzoeken, klachten, (informatie)verzoeken, ticket etc. worden geregistreerd.
Opdrachtgever	Zoals gedefinieerd in de Overeenkomst, zijnde Stichting Hogeschool Rotterdam.
Opdrachtnemer	Zoals gedefinieerd in de Overeenkomst, zijnde [.....]
Oplostijd	De periode waarbinnen Opdrachtnemer naar aanleiding van een Melding maatregelen dan wel veranderingen ter Wijziging, ter oplossing en/of voorkoming van het uitvoeren van Wijzigingen dan wel oplossingen uitvoert in de daarvoor gedefinieerde Service window.
Overeenkomst	Bovenliggende contract waar deze SLA integraal onderdeel van uitmaakt.
Partijen	Indien we het hebben over Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk.
Prioriteit	Resultante van toegekende Urgentie en Impact, te gebruiken om de volgorde in afwikkeling te bepalen.
Probleem	Meerdere Incidenten met dezelfde achtergrond worden ondergebracht in een Probleem.
Probleembeheer	Het proces dat verantwoordelijk is voor het beheer van de levenscyclus van alle problemen die zich voordoen of kunnen voordoen binnen de Dienstverlening.

Reactietijd	De maximumtijd die verstrijkt tussen het tijdstip van de Melding door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer via het hiervoor bestemde telefoonnummer en/of e-mailadres. De Reactietijd vangt aan onmiddellijk na de Melding.
Rollback-plan	Het plan dat wordt ingediend bij een Wijziging om eventueel onvoorziene gevolgen te ontvangen en terug te keren naar een status van voor de Wijziging inclusief de route om daar te komen.
Root Cause Analysis (RCA)	Systematische aanpak om de oorzaak van een Incident of Probleem te identificeren.
Recovery Point Objective (RPO)	RPO is het maximum tijdsinterval tussen herstel datum/tijd en de tijd corresponderend met de meest recente toestand waarin het systeem weer kan worden hersteld in de werkend situatie.
Recovery Time Objective (RTO)	RTO (Recovery Time Objective) is de maximaal toelaatbare tijdsduur dat de Dienstverlening uitvalt na een storing.
Servicedesk	(Telefonische en/of elektronische) gebruiksondersteuning aan de gebruikers van de Dienstverlening, beperkt tot de medewerkers van Opdrachtgever of voor Opdrachtgever werkende derde.
Service improvement	Het verbeteren van de effectiviteit en efficiëntie van de Dienstverlening.
Service Window	Het tijdvak waarbinnen de dienst wordt aangeboden.
Spoedwijziging	Een Wijziging, welke fouten in de Dienstverlening repareren, die in hoge mate een negatieve Impact op de business hebben.
Standaardverzoek	Gedefinieerd Wijzigingsverzoek welke bij Partijen dezelfde definitie heeft.
Stop de klok	Wanneer de Opdrachtnemer de Opdrachtgever verzoekt tot goedkeuring van een (tijdelijke) oplossing of een Workaround wordt de klok voor Oplostijden gestopt.
Urgentie	De mate waarin en de snelheid waarmee een Incident, Probleem en/of verandering opgelost dient te worden.
Verstoring	Zie incident.
Vraag	Verzoek om informatie.
Werkdag	Werkdagen zijn van 08:00 tot 18:00 maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd Nederlandse feestdagen.
Workaround	Tijdelijke oplossing gericht op het verminderen of elimineren van de Impact van een Incident of Probleem.
Wijziging	En toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles dat effect kan hebben op de Dienstverlening.
Wijzigingsverzoek	Door Opdrachtgever verzochte Wijzigingen tot aanpassing van de Dienstverlening.

1.2 Algemene informatie

- 1.2a Deze Service Level Agreement (SLA) vormt een integraal onderdeel van de Overeenkomst tussen Partijen inzake de onderdelen en serviceniveaus van de dienstverlening, één en ander zoals nader omschreven in de Overeenkomst en de bijbehorende Bijlagen.
- 1.2b In deze SLA is het minimumniveau beschreven zoals wij de Dienstverlening van de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever definiëren. Er is geen bezwaar indien de standaard dienstverlening van de Opdrachtnemer hoger is dan gevraagd, mits dit geen meer kosten met zich meeneemt.
- 1.2c De SLA is van toepassing op de Opdrachtnemer of derde welke de opdracht uitvoert namens de Opdrachtnemer en is daarbij onverkort van kracht.
- 1.2d De definities uit de Overeenkomst en de overeengekomen verplichtingen (inclusief de bepaling omtrent de resultaatverplichtingen) zijn onverkort van toepassing op deze SLA.
- 1.2e Wanneer definities in deze SLA strijdig zijn met die van de Overeenkomst dan is, waar dit betrekking heeft op het onderwerp van de SLA, de definitie van de SLA leidend.
- 1.2f Ingangsdatum van deze SLA is het moment van ingangsdatum overeenkomst: "MFP-MultiFunctionPrinters / Scan services / incl. bijbehorende dienstverlening" door Partijen.

1.3 Verspreiding SLA

- 1.3a De Servicemanagers van Partijen zorgen voor verspreiding SLA binnen de eigen organisatie.

1.4 Wijziging SLA

- 1.4a Wijziging van deze SLA is uitsluitend mogelijk naar aanleiding van het indienen van een schriftelijk verzoek tot Wijziging van de SLA en na schriftelijk akkoord door Partijen.
- 1.4b De wijziging wordt aangemeld bij Opdrachtnemer dan wel de Opdrachtgever en wordt door hem in behandeling genomen. Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer neemt contact op met de aanvrager van de Wijziging voor het maken van vervolgafspraken en coördineert, in overleg met de aanvrager, de implementatie van de Wijziging binnen de organisatie van Partijen.
- 1.4c De eindverantwoordelijkheid voor de ingediende wijzigingen, wanneer deze financiële consequenties hebben, alsmede de acceptatie daarvan berust evenwel bij de ondertekenaars van de Overeenkomst.

1.5 Doel Service Level Agreement

- 1.5a Het doel van deze SLA is om de serviceprocessen zoals gedefinieerd te voorzien van de juiste KPI's en om hieraan invulling te geven.
 - Het vastleggen van de overeengekomen Serviceniveaus t.a.v. de Dienstverlening;
 - Het vastleggen van de prioritering in het geval van Incidenten, Problemen en Wijzigingen;
 - Het vastleggen van de bereikbaarheid van de Servicedesk van de Opdrachtnemer;
 - Het vastleggen op welke wijze gerapporteerd wordt over de Dienstverlening door Opdrachtnemer.

2 SERVICENIVEAUS

Opdrachtnemer garandeert de volgende Serviceniveaus:

2.1 Beschikbaarheid Afdrukapparatuur

- 2.1a Beschikbaarheid
KPI = 99% per kwartaal per apparaat
Service Window Op werkdagen 08:00-17:00 = 585 uur per kwartaal
Support Window Op werkdagen 08:30 — 17:00 uur
Maintenance Window Op werkdagen 08:30-17:00 uur
- 2.1b De interfaces van tussen de Opdrachtnemer print, kopieer en scan oplossing naar externe systemen zijn uitgewerkt in de Systeem Definitie (SD) die door opdrachtgever aan Hogeschool Rotterdam wordt opgeleverd. Zie xx.xx.x voor een korte interface beschrijving.
- 2.1c Betaalsysteem QV-10
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de interface van de applicatie naar het koppelvlak van QV-10. Het beheer van de QV-10 betaalomgeving, inclusief het koppelvlak, valt onder de verantwoordelijkheid van Hogeschool Rotterdam. Vanwege de gedeelde verantwoordelijkheid voor het functioneren van de betaalafhandeling moeten Incidenten als eerste door Hogeschool Rotterdam geclassificeerd worden. 2^e lijns Incidenten betreffende op- en afwaarderingen kunnen alleen naar opdrachtgever geëscaleerd worden als deze binnen het beheerdomein van opdrachtgever vallen.
- 2.1d Ten tijde van piekbelasting van het systeem door bijvoorbeeld de maand-/jaarafsluiting of het begrotingsproces, zijn afspraken vastgelegd in het DAP met betrekking tot het prioriteren van Incidenten en Spoedwijzigingen zodat het proces doorgang kan vinden.
- 2.1e **Halen/bezorgen:** Centraal geproduceerde opdrachten moeten vaak binnen alle locaties van Hogeschool Rotterdam worden verspreid, nadat er per afleveradres is afgeteld. Alle aan- en afleverpunten en secretariaten in de vestigingen worden minimaal één maal per dag bezocht; het Museumpark, het Academieplein, Kralingse Zoom, Wijnhaven/Blaak en RDM-campus tweemaal. Er worden op afroep orders opgehaald en spoedwerk wordt tussen de reguliere bezorging door afgeleverd.

2.2 Beschikbaarheid

- 2.2a De Dienstverlening is in ieder geval gedurende het Beschikbaarheidsvenster: te weten van 07:00 tot 23:00 gedurende 7 * 16, gemeten op maandbasis, beschikbaar voor Opdrachtgever en Gebruikers. Gedurende het beschikbaarheidsvenster wordt geen onderhoud (art. 5) uitgevoerd.
- 2.2b Beschikbaarheid wordt gedefinieerd als zijnde het percentage van de totale beschikbaarheid gedurende het beschikbaarheidsvenster minus de niet beschikbaarheid tijdens prio 1 en prio 2 incidenten over een *periode* van een maand.
- 2.2c De norm voor de gemiddelde beschikbaarheid van de Dienstverlening is 99,8% gedurende het gegarandeerde Beschikbaarheidsvenster over een periode van een maand met uitzondering van niet-beschikbaarheid die een gevolg is van ondeskundig handelen welk aan Opdrachtgever valt toe te rekenen, dit is inclusief gepland onderhoud.

- 2.2d Ten tijde van piekbelasting van het systeem door bijvoorbeeld de maand-/jaarafsluiting of het begrotingsproces, zijn afspraken vastgelegd in het DAP met betrekking tot het prioriteren van Incidenten en Spoedwijzigingen zodat het proces doorgang kan vinden.

2.2 OmniCMS

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de interface van de opdrachtnemer applicatie naar het koppelvlak van OmniCMS. Hogeschool Rotterdam is verantwoordelijk voor het juist beschikbaar stellen van de accountgegevens binnen OmniCMS. 2e lijns Incidenten betreffende deze koppeling zullen door Opdrachtnemer in samenwerking met Hogeschool Rotterdam ICT in behandeling worden genomen.

2.3 Berekening beschikbaarheid

- 2.3a De Beschikbaarheid van de Afdrukapparatuur en de individuele onderdelen van de printomgeving wordt gemeten op basis van de informatie zoals bekend binnen het bij opdrachtgever gebruikte "Service Management Systeem".

Startpunt voor het Incident ("niet beschikbaar") is het moment van melden door de Afdrukapparatuur door incidentmelding Hogeschool Rotterdam bij de Servicedesk van opdrachtnemer.

Eindpunt is het afmelden van het Incident aan het Service Management Systeem van Hogeschool Rotterdam ICT.

Formule Beschikbaarheid:

- 2.3b Maximale Doorlooptijd o.b.v. digitaal aanleveren.

Spoedopdrachten* Maximaal 4 uur

Tentamens Maximaal 16 uur (uiterlijk binnen 2 werkdagen) Standaard printwerk
Maximaal 16 uur (uiterlijk binnen 2 werkdagen)

Speciaal printwerk In overleg

Bij een spoedopdracht wordt in overleg de doorlooptijd bepaald. Mogelijke extra kosten worden in overleg doorbelast. Prijzen zijn vastgelegd in het DFA ** Uur betreft Werkuren.

Studenten en medewerkers kunnen opdrachten op diverse manieren aanleveren*:

- Digitaal via het web portaal
- via e-mail. (drukwerk@hr.nl);

Betaling per pin is een vereiste, overige elektronische betaalmogelijkheden zijn toegestaan. Contante betalingen zijn uitgesloten,

Kwaliteit

Opdrachtnemer zal in de te leveren diensten binnen de doorlooptijden uitvoeren.

2,1 2 Webshop

Via de webshop kunnen medewerkers en studenten vanaf iedere locatie hun opdrachten digitaal op een eenvoudige en veilige wijze aanleveren bij de Reproshops. Nader gespecificeerd in het DAP.

Categorie Toelichting
Beschikbaarheid
Nader in te vullen

3,4 Randvoorwaarden Beschikbaarheid

De tijd "niet-beschikbaar" van de printdienstverlening als gevolg van preventief onderhoud telt niet mee in het beschikbaarheidspercentage als niet-Beschikbaarheid.

Onder niet-Beschikbaarheid van de Afdrukapparatuur wordt verstaan een "Storing" aan de Afdrukapparatuur zoals vastgelegd in de begrippenlijst in bijlage x. Nader gespecificeerd in het DAP.

De tijd niet-beschikbaar van de Afdrukapparatuur door toedoen van niet-Beschikbaarheid van de Follow-me functionaliteit, printerdriver(s) wordt niet meegerekend in de Beschikbaarheid over de Afdrukapparatuur. Nader gespecificeerd in het DAP.

Niet-Beschikbaarheid door toedoen van het niet- of onvoldoende beschikbaar zijn van Hogeschool Rotterdam infrastructuur (netwerk, servers, switches, stroom, betaalsysteem, kaartmanagementsysteem, enz..) kan niet aan Opdrachtnemer toegekend worden als niet Beschikbaarheid van de Afdrukapparatuur.

In het geval dat Opdrachtnemer afhankelijk is van ondersteuning (bijvoorbeeld fysieke toegang) vanuit Hogeschool Rotterdam en om die reden niet verder kan met het oplossen van het Incident, zal het Incident gepauzeerd worden tot het moment dat de benodigde ondersteuning vanuit Hogeschool Rotterdam beschikbaar is. Deze tijd zal niet meegerekend worden in de Beschikbaarheidsberekening.

2.3b Opdrachtnemer garandeert na acceptatie van de Dienstverlening een stabiele operationele Dienstverlening.

2.4 Capaciteit

2.6a Opdrachtnemer dient capaciteitsgebrek tijdig te signaleren en dit actief aan te geven aan de Opdrachtgever met een passend advies.

- 2.6b Inkrimping van capaciteit. De Opdrachtnemer mag 10% capaciteit inkrimpen binnen de kaders van de Overeenkomst. Service Manager zal hier altijd schriftelijk toestemming voor moeten verlenen.

2.5 Documentatie

- 2.7a Opdrachtnemer garandeert dat de Documentatie zal voldoen aan de vereisten als gesteld in het na afsluiting van het contract op te stellen DAP, zie concept DAP in bijlage x.
-

2.6 Reactietijden

- 3.2a De onder Reactietijden en Oplostijden genoemde Prioriteitsniveaus met betrekking tot de Dienstverlening zijn verder uitgewerkt in artikel 3.3 van deze SLA.
- 3.2b Reactietijden zijn op een zodanige wijze ingericht en uitgewerkt dat er op gemelde Incidenten gereageerd zal worden op een wijze die passend is voor de Urgentie en Impact van het Incident. Opdrachtnemer draagt zorg voor één centraal aanspreekpunt voor
- 3.2c Indien zich een verstoring in de Dienstverlening voordoet zal Opdrachtnemer binnen de hierna genoemde periode aanvangen met een inhoudelijke reactie op een Melding (waarbij een ontvangstbevestiging van de Melding binnen 15 minuten zal plaatsvinden). Stop de klok (artikel 3.3i) is van toepassing:
- Prioriteit 1 (P1): binnen een half (0,5) uur na constatering of ontvangst van de Melding;
 - Prioriteit 2 (P2): binnen één (1) uur na constatering of ontvangst van de Melding;
 - Prioriteit 3 (P3): binnen vier (4) uur na constatering of ontvangst van de Melding;
 - Prioriteit 4 (P4): binnen twee (2) Werkdagen na constatering of ontvangst van de Melding.

3 HELPDESK, RAPPORTAGE EN OVERLEG

3.1 Servicedesk Opdrachtnemer

- 5.1a De Servicedesk van Opdrachtnemer is op Werkdagen per telefoon bereikbaar tussen 08:00 uur en 18:00 uur op maandag tot en met vrijdag en buiten deze tijden op basis van Best Effort. Daarnaast biedt de Opdrachtnemer een klantportaal aan waar 24/7 een Melding kan worden vastgelegd door Opdrachtgever. Meldingen zullen worden behandeld conform de in de SLA overeengekomen Reactie- en Oplostijden.
- 5.1b Gebruikers die een Melding hebben gedaan bij Opdrachtnemer zullen in eerste instantie altijd per e-mail gecontacteerd worden en maximaal één (1) maal gedurende de in lid 1

genoemde uren telefonisch worden gecontacteerd ten aanzien van de oplossing van de Melding. In het geval dat er geen contact mogelijk is, dan wordt er indien mogelijk een voicemail achtergelaten en verder per e-mail gecommuniceerd danwel een status update via het klantportaal.

3.2 Toegang tot Servicedesk Opdrachtnemer

- 5.2a Er zullen nadere afspraken gemaakt worden over de functieniveaus die toegang hebben tot de Servicedesk, welke worden vastgelegd.
- 5.2b Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer een lijst ter beschikking, opgenomen in het na afsluiting van het contract op te stellen DAP, met daarop de namen, functies, telefoonnummers, e-mailadressen, kennisgebied en eventueel vestiging van bovengenoemde medewerkers. Eventuele wijzigingen op de lijst worden door Opdrachtgever schriftelijk doorgegeven aan de Helpdesk van Opdrachtnemer.

3.3 Rapportage

- 5.3a Om Opdrachtgever de mogelijkheid te geven te verifiëren in hoeverre Opdrachtnemer in staat is om de overeengekomen Serviceniveaus te waarborgen bestaat er een aantal controlemogelijkheden zoals onder andere hierna vermeld. De Opdrachtnemer verstrekt vóór elke 10e van de maand een gedetailleerde rapportage over de voorgaande maand aan de personen zoals vastgelegd in een nader op te stellen DAP. De rapportage wordt verstrekt op een dusdanige wijze dat de Opdrachtgever de overeengekomen KPI's eenvoudig kan controleren.

Opdrachtnemer levert uiterlijk 14 dagen na het verstrijken van een kwartaal en jaarlijks per locatie (kostenplaats) managementrapportages op aan Hogeschool Rotterdam. Deze rapportages worden in gangbare Microsoft Office bestandsformaten aangeleverd. Nader gespecificeerd in het DAP.

3.4 Overlegstructuren

- 5.4a Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over de Dienstverlening doelmatig en doeltreffend verloopt, dient overleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau plaats te vinden. Deze overleggen zijn gericht op de verbetering van de samenwerking en de kwaliteit van de Dienstverlening. De doelstelling, frequentie en niveau van overleg dienen te voldoen aan de eisen gesteld in bijlage x van deze SLA en nader gespecificeerd in het DAP.
- 5.4b Indien onenigheid bestaat over de te hanteren Prioriteit kan Prioriteitsoverleg (feitelijke Escalatie) gehouden worden. Vanuit Opdrachtnemer zal hiervoor een Servicemanager het aanspreekpunt zijn. Bij een Melding van Prioriteit 1 wordt direct geëscaleerd. Vanuit Opdrachtgever zal een nader aan te wijzen contactpersoon van de Opdrachtgever zich met de Escalatie bezighouden.

- 5.4c Opdrachtnemer zal ieder kwartaal schriftelijk op operationeel niveau rapporteren over de uitvoering van de SLA. Indien Opdrachtgever hierom verzoekt, zal een SLA-overleg plaatsvinden tussen een nader aan te wijzen contactpersoon van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer (Incidentmanager/ Service Manager). In dit overleg wordt op basis van de SLA-rapportage de Dienstverlening besproken. De deelnemers kunnen, afhankelijk van de te bespreken onderwerpen, per overleg variëren.

CONCEPT