

SLA Eisen beheer en onderhoud Audiovisuele middelen

Algemeen	
1.	De Opdrachtnemer werkt volgens de normen van ISO 20000 t.b.v. servicemanagement.
2.	Opdrachtnemer stelt een Service Level Agreement op met <u>ten minste</u> de volgende onderwerpen, een aantal van deze onderwerpen hebben aanvullende eisen. Zie hieronder in het document. – Rapportage, <i>periodiek en met voorbeeld rapportage</i> – Beschikbaarheidseisen – Helpdesk – Service levels, <i>inclusief prioriteitsstelling van meldingen/ verstoringen</i> – Beheer, <i>remote en op locatie</i> – Wijzigingsvoorstellen en releases – Communicatie matrix – Escalatie matrix – Overlegstructuur – Onderhoud/ reiniging proces, <i>al dan niet preventief</i> – Uitvoering van werkzaamheden, <i>proces</i> – Bestelproces aanvullende apparatuur, <i>inclusief levertijden</i> – Reparatieproces, <i>inclusief levertijden</i> – Afvoer van materialen (verantwoordelijkheid Opdrachtnemer) – Gebruiksvriendelijkheid De SLA moet voldoen aan de Algemene Inkoop Voorwaarden en overeenkomst
Rapportage en communicatie	
3.	Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar na implementatie per kwartaal met de Opdrachtgever over de gang van zaken met betrekking tot de Overeenkomst (tactisch overleg). Daarna vindt jaarlijks een evaluatie plaats (strategisch overleg). De onderwerpen worden in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald.
4.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst rapporteert Opdrachtnemer periodiek op de (behaalde) service levels, deze worden digitaal verstuurd aan opdrachtgever en mondeling toegelicht in een periodiek overleg. De eventuele kosten voor Opdrachtnemer om de rapportages en gespreken voor te bereiden en uit te voeren zijn onderdeel van de overeenkomst
5.	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon (en vervanger) aan te stellen voor alle communicatie tussen de Gemeente en Opdrachtnemer. De Opdrachtgever stelt ook een

	vaste contactpersoon (en vervanger) aan. De contactpersonen die vastgelegd worden in de verwerkersovereenkomst kunnen hiervan afwijken.
Beschikbaarheidseisen	
6.	De Oplossing heeft een uptime van 99,5%; gemeten over een dagvenster van 07:00 – 23:30 uur).
7.	De Opdrachtnemer garandeert een adequate disaster recovery voorziening van de Oplossing, waarbij indien nodig de afgesproken dienstverlening binnen 4 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen. Dit dient jaarlijks getest te worden en hiervan ontvangt de Opdrachtgever een rapportage.
8.	De Opdrachtnemer garandeert een adequate backup- en restorevoorziening van de Oplossing waarbij op verzoek data van ten minste 7 dagen terug kan worden gehaald.
9.	Proactieve monitoring van verstoringen vindt plaats door de Opdrachtnemer. Bij constatering van verstoring dient opdrachtnemer proactief de opdrachtgever hiervan in kennis te stellen. Bij onbeschikbaarheid (prio 1) onderneemt de Opdrachtnemer direct actie om de verstoring te verhelpen.
Helpdesk	
10.	De helpdesk is bereikbaar op werkdagen tussen 09:00 en 23:30 uur (CET). Voor incidenten buiten de openingstijden van de helpdesk is er een storingsdienst/noodnummer beschikbaar.
11.	Voor ondersteuning door de helpdesk van de inschrijver worden geen aanvullende kosten bij de Opdrachtgever in rekening gebracht.
12.	De Opdrachtgever bepaalt de urgentie van de afhandeling van de incidenten. In goed overleg komen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tot een gezamenlijke prioritering. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De helpdesk draagt zorg voor het relateren van incidenten aan reeds bekende problemen met betrekking tot de applicatie. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.
Servicelevels	
13.	Responstijd: • Telefonisch: binnen 15 minuten, • Remote assistentie: binnen 30 minuten. • Op locatie: binnen 4 uur bij Prio 1 verstoringen.

	Oplostijden: • Prio 1 = 4uur • Prio 2 = 8 uur • Prio 3 = 24 uur De responstijden en servicelevels zijn opgesteld om raad- en commissievergaderingen optimaal te ondersteunen. Een overzicht kan hiervoor aan het begin van een jaar door de Griffie worden verstrekt. Standaard vergadermoment van de raad zijn op donderdagavond, met uitloop naar vrijdag.
Wijzigingsvoorstellen en releases	
14.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.
15.	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, als dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen.
16.	Wijzigingen in de productieomgeving worden doorgevoerd buiten productietijden én in overleg met opdrachtgever.
17.	Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland; dit gebeurt uitsluitend na goedkeuring van de Opdrachtgever.
Gebruiksvriendelijkheid	
18.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gebruikers in staat zijn om de AV apparatuur zelfstandig te kunnen bedienen en dat de beheerders in staat zijn om de AV apparatuur zelfstandig te beheren en eerstelijns onderhoud te kunnen toepassen op de AV apparatuur. Dit moet bij oplevering van de AV apparatuur geborgd zijn.