

Servicedesk – registratie en afhandeling van incidenten

De Opdrachtnemer beschikt over een centraal punt voor het aanmelden en afhandelen van alle incidenten (Servicedesk) met betrekking tot alle diensten die aan de Opdrachtgever worden geleverd.

De Servicedesk voorziet ook in statusinformatie over de gemelde incidenten en moet bereikbaar zijn via diverse communicatiemiddelen (telefoon, e-mail). Voor het afhandelen van storingen en incidenten heeft de Opdrachtnemer een storingsnummer beschikbaar. Beschikbaar op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur dient een deskundige medewerker (met voldoende technische AV-kennis) van de Opdrachtnemer de telefoon binnen 30 seconden te beantwoorden, eventueel met gebruik van een keuzemenu. Het telefoonnummer van de servicedesk is geen betaalnummer. Medewerkers van de servicedesk zullen communiceren met de contactpersonen van de Opdrachtgever in het Nederlands. Bij elk contact dat redelijkerwijs leidt tot verdere actie van de Opdrachtnemer, wordt aan het einde het referentienummer (ticketnummer) van dit contact gemeld. Indien het contact via e-mail verloopt, stuurt de Opdrachtnemer een e-mail naar de afzender. Bij incidentmeldingen dient een ontvangstbevestiging per e-mail te worden verzonden naar de Opdrachtgever.

Afhandeling van defecten:

Defecten waarbij de Opdrachtgever weet in welke apparatuur/component het defect zich bevindt, kunnen op verzoek van de Opdrachtgever als volgt worden afgehandeld:

1. De Opdrachtnemer mag samen met een medewerker van de Opdrachtgever maximaal 30 minuten proberen het probleem telefonisch op te lossen.
2. Als telefonisch oplossen niet mogelijk blijkt, vindt reparatie plaats op de locatie van het defecte product. Als reparatie niet mogelijk is, moet het product worden vervangen door een identiek goedwerkend product, waar mogelijk met hergebruik van de nog werkende componenten.
3. Indien de oorzaak gevonden kan worden en er vervanging van een component nodig is die zonder opleiding door een medewerker van de Opdrachtgever te plaatsen is, mag de Opdrachtnemer het betreffende component opsturen (P3 + P4, zie tabel 1).

Overige bepalingen (preventief/correctief) onderhoud:

- Preventief onderhoud wordt binnen de gestelde kantoortijden uitgevoerd, tenzij de Opdrachtgever anders verzoekt.
- Bij vervanging van een product wordt vooraf overleg gepleegd met de Opdrachtgever.
- Vervangende producten zijn identiek aan het te vervangen product of hebben een betere specificatie.

- Overleg met de Opdrachtgever is vereist als het vervangende product niet gelijk is, en de Opdrachtgever heeft het recht het vervangende exemplaar te weigeren, met motivering.
- Inschrijver wordt gevraagd op basis van onderstaande eisen een all-in prijs op te nemen voor de dienstverlening en de prijs hiervoor per jaar te specificeren.
- Er worden door Opdrachtnemer geen aanvullende kosten berekend. Reis- en verblijfskosten, voorrijkosten voor het onderhoud zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- Bij reparatie worden uitsluitend door de fabrikant geleverde CE-gecertificeerde onderdelen gebruikt met dezelfde kwaliteit en levensduur.
- Opdrachtnemer zet uitsluitend geldig gecertificeerde en goedgekeurde gereedschappen en instrumenten in bij het uitvoeren van werkzaamheden.
- De Opdrachtnemer is gecertificeerd en geautoriseerd voor het plegen van onderhoud aan de ingezette Producten. Dit wil zeggen dat de Opdrachtnemer toegang heeft tot de gereedschappen en de kennis van de producent en toegang heeft tot de 3e lijn support van de producent. Ook voor de software die de Opdrachtnemer in onderhoud heeft, is de Opdrachtnemer geautoriseerd door de producent van de software om updates en patches voor deze software te leveren.
- Incidenten bij de Opdrachtnemer die een negatieve impact hebben op de dienstverlening aan de gemeentelijke organisatie dienen proactief aan de Opdrachtgever te worden gemeld.
- Incidenten dienen bij aanmelding door de Opdrachtnemer te worden behandeld conform de geldende oplostijden.
- Oplostijden gaan in op het moment dat het incident door de Opdrachtgever is aangemeld.
- Na aanmelding van een incident dient de Opdrachtnemer binnen de geldende reactietijden te reageren en een eerste reactie te geven. Hierbij moet de Opdrachtnemer aangeven of de Opdrachtgever nog aanvullende informatie moet aanleveren.
- Tijdens de afhandeling van een incident verstrekt de servicedesk statusinformatie aan een door de Opdrachtgever aangewezen contactpersoon met een frequentie conform tabel één.
- Zodra het incident structureel is opgelost, moet de Opdrachtnemer de Opdrachtgever direct informeren. Het is aan de Opdrachtgever om dit als zodanig te accepteren. De Opdrachtgever moet binnen 4 werkuren na afmelding door de Opdrachtnemer aangeven of hij de afmelding accepteert.
- Alle gemelde incidenten en relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten worden door de Opdrachtnemer geregistreerd in een incidentregistratiesysteem. Minimaal moeten de volgende items worden geregistreerd:
 - Ticket-id (referentienummer van de Opdrachtnemer);
 - Ticket-id (referentienummer van de Opdrachtgever, indien beschikbaar);
 - Identificatie van product en/of dienst;
 - Prioriteit;
 - Naam van de melder;
 - Omschrijving;
 - Tijdelijke oplossing (workaround); - Definitieve oplossing/actie; - Contacttijden:
 - Datum/tijdstip aanmelding (door Opdrachtgever) en acceptatie (door Opdrachtnemer);
 - Datum/tijdstip oplossing (door Opdrachtnemer) en acceptatie (door Opdrachtgever).
- Indien na analyse blijkt dat de oorzaak van een incident buiten de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer ligt, mag de Opdrachtnemer redelijkerwijs een uurtarief (zie Bijlage I; Prijzenblad, onderdeel G9) voor de werkelijke tijdsinspanning.
- Indien na analyse blijkt dat de oorzaak van een incident buiten de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer ligt, dient de Opdrachtnemer, waar verzocht door de Opdrachtgever, in samenwerking met de Opdrachtgever en eventuele betrokkenen in de communicatieketen,

mee te werken aan het oplossen van het incident. Hiervoor mag de Opdrachtnemer een uurtarief (zie Bijlage I; Prijzenblad, onderdeel G9) voor de werkelijke tijdsinspanning.

- Indien een incident is opgelost met een tijdelijke oplossing, dient de Opdrachtnemer vervolgens onverwijld het oorspronkelijke incident te verhelpen met een structurele oplossing. Zodra dit is gebeurd, moet de Opdrachtnemer de Opdrachtgever direct informeren. Het is aan de Opdrachtgever om dit als zodanig te accepteren. De Opdrachtgever moet binnen 4 werkuren na afmelding door de Opdrachtnemer aangeven of hij de afmelding accepteert. Zolang de structurele oplossing niet is geïmplementeerd, blijft het incident als probleem (problem) openstaan en wordt de oplostijd van het probleem met de Opdrachtgever afgestemd.
- Repeterende incidenten dienen als probleem te worden geclassificeerd op basis van de volgende regel: Als een incident meer dan 3 keer per aaneengesloten periode van 12 maanden voorkomt, moet de Opdrachtnemer binnen een week een verbeterplan opstellen en laten accorderen door de Opdrachtgever. In het verbeterplan worden concrete acties en planningen (mensen en middelen) genoemd.
- Ten behoeve van preventief en correctief onderhoud moet het mogelijk zijn om uitgaande systeemnotificaties te versturen naar een centraal systeem van de Inschrijver. Deze notificaties dienen vervolgens te worden opgepakt en geanalyseerd voor eventuele te nemen maatregelen.

Dienstenniveau

De beschikbaarheid van de Opdrachtnemer maakt deel uit van de SLA.

De dekkingsparameters voor het verhelpen van eventuele verstoringen door de Opdrachtnemer zijn:

- Het standaard supportvenster is van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur (uitgezonderd feestdagen);
- Zie supportvenster tabel 3 voor alle benodigde ondersteuning.

Prioriteit, Oplostijd en norm gemelde incidenten (tabel 1)

Prioriteit	Reactietijd telefonisch	Reactietijd e-mail	Status updates	Oplostijd (max)	Norm
P1(calamiteit)	30 seconden	Niet	Per 30 minuten	4 werkuren	80%
P2 (urgent)	30 seconden	30 minuten	Per 60 minuten	1 werkdag	80%
P3 (middel)	30 seconden	30 minuten	Een keer per werkdag	5 werkdagen	80%
P4 (laag)	30 seconden	30 minuten	Één keer per twee werkdagen	10 werkdagen	80%

De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van het incident.

Op alle urgente storingen waarbij het gehele systeem buiten gebruik raakt en/of de normale bedrijfsvoering blokkeert, zal de storing met een zeer hoge prioriteit (Calamiteit – P1) moeten worden opgepakt. De afstemming vindt altijd in samenspraak met de Opdrachtgever plaats.

Impact en urgentie definitietabel (tabel 2)

		Impact		
		<i>Hoog</i>	<i>Middel</i>	<i>Laag</i>
Urgentie	Hoog	P1	P2	P3
	Middel	P2	P3	P4
	Laag	P3	P4	P4

Supportvenster (tabel 3)

Standaard support is van toepassing binnen kantoortijden en van toepassing op alle ruimtes binnen deze uitvraag. Buiten kantoortijden wordt een verhoogd serviceniveau gevraagd.

Vergaderruimtes	Standaard 08:00 tot 17:00 uur	Raadsvergadering Rheden dinsdag 19:30 tot 22:00 uur
Rheden		
Raadzaal	X	X
Commissiekamers	X	X

Ondersteuningsmatrix 1^e, 2^e en 3^e lijns Opdrachtgever (tabel 4 & 5)

In basis ondersteunen de kennishouders van DC AV beheer en DC Events (super user) binnen het mandaat van ondersteuning en verstoringen de betrokken eindklant. In basis verlenen zij op verzoek of preventief 1^e, 2^e en 3^e lijns ondersteuning. Demarcatie t.a.v. 3^e lijns vaardigheden en uitvoeringscompetentie is hieronder weergegeven. Matrix, rollen en mandaat voor scope diepte ondersteuning.

Tabel 4

Ondersteunings rollen	Scope AV voorzieningen	Mandaat
Algemeen	Plug & Play	All (Standaard user)
Bodes en griffie	Openbaar, muten microfoon,....(zie tabel 5)	Bodes en griffie / Named super user/ Beheerders
Regie	Regievoering, video zoom, volume,....(zie tabel 5)	Named super user/ Beheerders

Named super user	microfoons toevoegen/verwijderen,...(zie tabel 5)	Named Super user / Leverancier / Beheerders
Beheerder	Uitlezen status en logbestanden,...(zie tabel 5)	Leverancier / Beheerders
Besturingssysteem (hart van het systeem)	Besturing, samenhang en koppelvlak van de AV voorzieningen	Leverancier

Tabel 5

Standaard user	Bodes en griffie	Regie	Named super user	Beheerder	Besturingssysteem
• aanzetten systeem • uitzetten systeem • gordijnen open/dicht (als van toepassing) • bron preview • bron selectie • volume/mute bron • volume/mute systeem • verlichting	• besloten/openbaar vergadering • schorsing gong • muten (behalve voorzitter)	• video witbalans video • zoom video • helderheid/contrast • aanmaken/aanpassen/tonen camera posities • volume/mute • microfoons bron • routing I/O (matrix) • status/foutmeldingen • overzicht systeem	• microfoons toevoegen/verwijderen • DSP instellingen • Uitlezen status	• Uitlezen status en logbestanden • Wachtwoord beheer	• systeem reset naar basisinstellingen log functie (systeem aan/uit, welke user is ingelogd geweest, errors) • programmering

Uitbreiding op de standaard dienstverlening: verhoogd serviceniveau

Op het moment van een niet oplosbaar issue tijdens deze evenementen met consequenties voor de voortgang zal van de leverancier gevraagd worden om ondersteuning op gewenst technisch niveau onmiddellijk paraat te hebben. De leverancier zal door de superuser telefonisch gecontacteerd worden op basis van gedegen input en onderbouwing t.a.v. de verstoring.

Uitgangspunt is hierbij dat leverancier bij contact onmiddellijk inhoudelijke technische ondersteuning kan bieden en hierin de lead neemt. In samenspraak met de superuser kan de leverancier dan de storing troubleshooten en verhelpen. Alles gericht op het zo snel mogelijk hervatten van het evenement.

Rheden

Raadzaal Rheden:

Verhoogd serviceniveau wordt gevraagd buiten de tijden van het standaard supportvenster op dinsdagen (raadsvergadering) van 19.00 tot 23.00 uur.

Frequentie: is 40x per jaar stand-by gewenst van maximaal vier uur. Zie

Prijzenblad Bijlage I, tabblad C, onderdeel C3.

Planbare key-events Rheden:

Verhoogd serviceniveau wordt op afroep gevraagd voor planbare events (DC Events) met een hoog afbreukrisico bij verstoring.

Op basis van strippenkaart van 30 uur per jaar. Voor ongeveer 5 evenementen, binnen en buiten de tijden van het standaard supportvenster.

Voorbeeld key-events: Lintjesregen, ingelaste raadsvergaderingen, verkiezingen,...)

Zalenscope key-events: Raadzaal, commissiekamers

Tijden key-events: key-events kunnen zowel plaats vinden binnen als buiten de standaard service window tijden.

Zie Prijzenblad Bijlage I, tabblad C, onderdeel C4.