

Bijlage 2 – Programma van Eisen

Behorend bij

Netwerken



Zaaknummer: 4087556
Datum: 26-09-2024
Versie: 1.1
Status: Definitief

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
2	Programma van Eisen	3
2.1	Algemeen.....	3
2.2	Levering	3
2.3	Beheer	4
2.4	Ondersteuning en support	5
2.5	Prijzen	7
2.6	Managementinformatie	8
2.7	Huisregels	8
2.8	Service levels	8

1 Inleiding

Onderstaand Programma van Eisen maakt onderdeel uit van de Europese Aanbesteding Netwerk van De Connectie.

Naast de eisen uit dit document, zijn de ICT Aansluitvoorwaarden en Project Start Architectuur (PSA) opgenomen als separate bijlagen - ook onderdeel van het totale Programma van Eisen.

2 Programma van Eisen

2.1 Algemeen

Lees eerst de toelichting bij de Project Start Architectuur voor uitleg van begrippen.

Eis nr.	Beschrijving
1.1	De voertaal binnen De Connectie is Nederlands. De personen die in contact staan met de Connectie dienen de Nederlandse taal in voldoende mate te beheersen. Alle communicatie zal in het Nederlands plaatsvinden
1.2	Opdrachtnemer gaat akkoord met de voorwaarden benoemd in GIBIT 2023 en verwerpt daarmee de eigen voorwaarden.
1.3	(Technische) documentatie wordt continu up-to-date gehouden en de laatste versie wordt actief gedeeld met Opdrachtgever.
1.4	Medewerkers van de Opdrachtnemer, die in enige mate toegang hebben tot de verzamelde gegevens, zijn gescreend op integriteit, waarbij de minimale eis is dat werknemer bij indiensttreding aan Opdrachtnemer een specifiek voor de functie geldende Verklaring omtrent Gedrag (VOG-verklaring) heeft overlegd, die bij indiensttreding niet ouder is dan 3 maanden.
1.5	Facturen dienen te voldoen aan de acceptatiecriteria Opdrachtgever (zie Bijlage 5 Acceptatiecriteria facturen De Connectie.pdf)
1.6	Opdrachtnemer levert en offreert uitsluiten A-merken aan Opdrachtgever.
1.7	Opdrachtnemer meldt wijzigingen van de directie van Opdrachtnemer, wijziging in de bedrijfsstructuur of over de controle van Opdrachtnemer, waardoor Opdrachtnemer door statelijke actoren ongunstig beïnvloed kan worden of Opdrachtnemer door de wijziging een ongunstig effect kan hebben op de reputatie van Opdrachtgever.
1.8	Opdrachtgever mag indien Opdrachtgever vermoedt dat de aangeboden ICT Prestatie ongunstig beïnvloed wordt door statelijke actoren de ICT Prestatie of delen van de ICT Prestatie weigeren.
1.9	De factuur van Opdrachtnemer dient één (1) op één (1) terug te leiden zijn naar de overeengekomen factuuritems en de afgenomen Producten en Diensten.

2.2 Levering

Eis nr.	Beschrijving
2.1	Ten behoeve van de Netwerkinfrastructuur zal de Connectie gedurende de looptijd van de Overeenkomst afgeschreven componenten vervangen, vernieuwen en waar nodig uitbreiden. De daarvoor benodigde middelen dienen door Opdrachtnemer te worden geleverd.
2.2	Op verzoek van Opdrachtgever doet Opdrachtnemer een voorstel voor het vervangen, vernieuwen of uitbreiden van de Netwerkinfrastructuur. Op verzoek van Opdrachtgever doet Opdrachtnemer ook voorstellen voor het leveren van gerenoveerde (refurbished*) componenten. * refurbished alleen van toepassing op niet-Kritische componenten

2.3	De Opdrachtnemer verzorgt de levering van de middelen ten behoeve van de netwerkinfrastructuur.
2.4	De componenten worden door Opdrachtgever in overleg geconfigureerd opgeleverd. Daaronder in ieder geval begrepen het overzetten van het image.
2.5	De Opdrachtnemer zorgt voor afvoeren van het verpakkingsmateriaal en afgeschreven apparatuur. De afgeschreven apparatuur wordt ter overname/inruil aangeboden. De datadragers in de apparatuur moeten in alle gevallen worden gewist en aantoonbaar verantwoord worden afgevoerd (certificaat).
2.6	Indien een netwerkcomponent na een periode van 5 jaar niet meer functioneert en/of “End of Support” is, dient Opdrachtnemer een nieuw component te kunnen leveren dat technisch minimaal gelijk is.
2.7	Aflever pakbon bevat tevens beschrijvende naam welke in de offerte uitvraag is gesteld.
2.8	Opdrachtgever kan maandelijks netwerkcomponenten afschalen die niet langer in het netwerk worden ingezet. De onderhoudsfee wordt vanaf moment van verwijderen stopgezet.
2.9	De garantie die door de fabrikant wordt afgegeven op de geleverde Producten en geeft Opdrachtnemer onverminderd door aan Opdrachtgever.

2.3 Beheer

Voor het netwerk gelden twee verschillende servicelevels. Voor het als Kritisch aangemerkt deel van het netwerk geldt een 7*24 dienstverlenings-servicelevel. Voor het minder Kritische onderdeel van het netwerk de “Periferie” geldt een Kantoortijden servicelevel.

De Connectie beschikt zelf over een servicedesk die de eerstelijns ondersteuning van alle ICT-voorzieningen verzorgt. Het netwerk wordt gemonitord met een monitoringsysteem dat gekoppeld is met het servicemanagementsysteem van Opdrachtgever. Opdrachtnemer monitort ook het netwerk van Opdrachtgever middels een monitoringsysteem van Opdrachtnemer (SNMP, ICMP).

Opdrachtnemer bewaakt actief – zeven (7) dagen in de week, 24 uur per dag en 365 in het jaar (7*24*365) - het als Kritisch gekwalificeerde deel van het netwerk. In geval van een Prio-1 of Prio-2 Incident neemt Opdrachtnemer per ommegaande en uiterlijk binnen 15 minuten contact op met Opdrachtgever om de vervolgacties af te stemmen. Buiten Kantoortijden neemt Opdrachtnemer uiterlijk binnen 30 minuten contact op met de waakdienst van Opdrachtgever ingeval van een Prio-1 of Prio-2 Incident.

De Connectie verzorgt tijdens Kantoortijden zelf het beheer en de monitoring van het deel van het netwerk dat als Periferie is gekwalificeerd (eerste en tweedelijns ondersteuning). De Opdrachtnemer is bereikbaar voor derdelijns ondersteuning.

In tabelvorm ziet dat de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever er als volgt uit:

	Periferie		Kritisch	
	Kantoortijden	Buiten Kantoortijden	Kantoortijden	Buiten Kantoortijden
Monitoren registreren Incident	De Connectie	N.v.t.	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer

(eerstelijns ondersteuning)				
Tweedelijns ondersteuning	De Connectie	N.v.t	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer
Derdelijns ondersteuning	Opdrachtnemer	N.v.t	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer

In beginsel voert Opdrachtgever zelf wijzigingen door op het netwerk waarbij Opdrachtgever kan terugvallen op de kennis en ervaring van Opdrachtnemer (derdelijns-ondersteuning).

Opdrachtgever kan in het geval Opdrachtnemer van behoefte aan uitgebreide en meer projectmatige ondersteuning (> 4 uur) een beroep doen op Opdrachtnemer. Opdrachtnemer mag voor dergelijke het uurtarieven op het prijzenblad in rekening brengen als daar vooraf door Opdrachtnemer opdracht toe is verstrekt en de gevraagde hulp niet onder de reguliere ondersteuning valt.

Eis nr.	Beschrijving
3.1	Opdrachtnemer ondersteunt op verzoek Opdrachtgever bij het beheer van de Netwerkinfrastructuur
3.2	Opdrachtnemer is bekend met en gaat akkoord met de voor het beheer van de Netwerkinfrastructuur geldende Service levels. (Zie Service Levels paragraaf 8)
3.3	Wanneer een Incident niet opgelost kan worden door middel van hulp op afstand, lost Opdrachtnemer het Incident op locatie op. Medewerkers van de Connectie ondersteunen hierbij. Zij verlenen toegang tot locaties en kunnen vervanging uitvoeren.
3.4	De Connectie informeert Opdrachtnemer vooraf in het geval van uitbreidingen, aanpassingen en/of onderhoud aan het netwerk waarbij netwerk componenten offline gaan

2.4 Ondersteuning en support

Eis nr.	Beschrijving
4.1	Opdrachtnemer levert minimaal vijf jaar ondersteuning en onderhoud op de apparatuur vanaf het moment dat deze is opgeleverd aan en is geaccepteerd door de Connectie (zowel voor de huidige installed base als nieuw te leveren apparatuur).
4.2	Opdrachtnemer is geautoriseerd voor het leveren van ondersteuning en onderhoud van de Netwerkinfrastructuur zoals in deze aanbesteding is aangegeven (b.v. Extreme Networks).
4.3	Het is Opdrachtnemer slechts toegestaan het onderhoud te stoppen of niet meer te kunnen garanderen op het moment dat de betreffende apparatuur door de eindfabrikant "end of service"/"end of support" wordt verklaard. Opdrachtnemer kan de Connectie in dergelijk geval verzoeken om desbetreffende apparatuur te vervangen of vernieuwen. Zo lang patches en upgrades van de benodigde software beschikbaar zijn, worden die ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever zonder extra kosten
4.4	Opdrachtnemer voorziet in één telefonisch loket waar 24 uur per dag alle dagen van het jaar tijdens werktijden (van 8:00 uur tot en met 17:00 uur Nederlandse tijd) vragen en calamiteiten en incidenten aangaande de Netwerkinfrastructuur worden gemeld en buiten de werktijden alleen calamiteiten/incidenten worden gemeld.

4.5	De Opdrachtnemer stelt een Nederlands sprekende servicedesk ter beschikking aan De Connectie, dit is geen robot.
4.6	Incidenten moeten in ieder geval telefonisch en daarnaast per e-mail en/of portal kunnen worden gemeld.
4.7	Gesprekspartner is een inhoudsdeskundige op het gebied van netwerk en/of beveiliging (afhankelijk van de vraagstelling) op minimaal het niveau van 2de lijn.
4.8	De servicedesk beantwoordt vragen binnen één werkdag tenzij anders overeengekomen.
4.9	De Connectie neemt incidenten aan, registreert deze en zet zaken die aan het netwerk zijn gerelateerd door naar Opdrachtnemer.
4.10	De Connectie (Aanbestedende dienst AD) bepaalt de prioriteit t.a.v. impact en urgentie call.
4.11	Onder Kritische componenten verstaat De Connectie die componenten die gebruikt worden ter ontsluiting van de hoofdlocaties van de gemeenten en het rekencentrum, de datacenter switching apparatuur ter ontsluiting van de server en storage omgeving, de apparatuur ter ontsluiting van internet. Verder zijn van toepassing die componenten die later specifiek door De Connectie als zodanig worden aangemerkt. Zie Appendix B - Hardware Lifecycle Netwerk
4.12	De Connectie kan de afhandeling van alle Incidenten volgen in een portal dat door de Opdrachtnemer ter beschikking wordt gesteld.
4.13	Updates van meldingen en/of lopend incident worden door Opdrachtnemer tevens (na telefonisch contact) via mail verstuurd aan AD.
4.14	Portal is voorzien van 2FA (two factor authentication)
4.15	Opdrachtnemer monitort het netwerk op afstand. In geval van Incidenten of zaken die duiden op een op handen zijnde Incident van de Kritische componenten, registreert Opdrachtnemer dit in de portal en maakt een mail melding, naar de gedeelde netwerk-mailbox melding dat wordt bijgehouden door de netwerkbeheerders van de Connectie. In geval van Kritische Incidenten, meldt Opdrachtnemer dit altijd direct, per telefoon. En maakt tevens een melding in de portal. In het geval van niet-Kritische Incidenten, is het toegestaan dit alleen in de portal te melden. T.a.v. de Periferie componenten vervalt de verplichting van mail melding aangezien deze componenten op basis van eigen beheer-monitoring gemanaged worden. Afhankelijk van de aard van het Incident, kan Opdrachtnemer gebruik maken van de kennis en kunde van het personeel van de Connectie. Werkzaamheden worden altijd afgestemd en pas na goedkeuring van de Connectie doorgevoerd.
4.16	Opdrachtnemer plaatst een monitor-appliance die de beschikking heeft om de monitoren via de protocollen ICMP, SNMPv3 en Syslog.
4.17	Opdrachtnemer voert tijdens ieder Incident een analyse uit om daarna een oplossing door te voeren voor het verhelpen van het incident. Opdrachtnemer voert periodiek (minimaal per kwartaal) analyses uit ter verbetering van de gehele beschikbaarheid. Na een Kritisch incident kan AD vragen om een Root Cause Analysis (RCA) van dit incident. Opdrachtnemer stelt deze zonder extra kosten ter beschikking.
4.18	Opdrachtnemer signaleert trends in de aangemelde incidenten en vragen die kunnen wijzen op structurele problemen

4.19	In geval van nieuwe software Updates of patches van de Periferie netwerk componenten voert AD deze zelfstandig uit. Updates en patches zijn bij de prijs inbegrepen.
4.20	In geval van nieuwe software updates of patches op de Kritische componenten (en in het bijzonder de corecomponenten) zal de implementatie op basis van gezamenlijkheid worden uitgevoerd. De Updates en patches worden pas uitgevoerd na toestemming van de Connectie. Kosten van de updates en/of patches zijn bij de prijs inbegrepen. Eventuele ondersteuning vanuit de Opdrachtnemer kan via een strippenkaart in rekening worden gebracht.
4.21	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de snelheid van de dienstverlening. Het staat Opdrachtnemer vrij zelf vervanging en reservedelen te verzorgen, dan wel hier bij eindfabrikant een contract voor te sluiten.
4.22	Van iedere klacht en bijbehorende afhandeling over de uitvoering van de Opdracht dient de Opdrachtnemer De Connectie kopieën te zenden. Het beleid van De Connectie is dat de Opdrachtnemer voor alle klachten en Incidenten het eerste aanspreekpunt is. Vanzelfsprekend dient Inschrijver bij hem ingediende klachten correct af te handelen.
4.23	Per kwartaal een inhoudelijk rapport met een overzicht van het bestaande netwerk portfolio in relatie healthcheck van bestaande en aanbevolen versies inclusief advies naar toekomstige updates/planning
4.24	Actieve update/waarschuwing t.a.v. vulnerabilities in relatie bestaande netwerkportfolio inclusief vervolg stappen.

2.5 Prijzen

Nr	Omschrijving
5.1	Opgegeven opslagpercentages gelden gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief optionele verlengingsjaren.
5.2	Opgegeven opslagpercentages gelden voor de initiële aanschaf alsook voor toekomstige aanschaffen.
5.3	Opgegeven Opslagpercentages gelden ook voor de logische opvolger indien een Product (SKU) en/ of Dienst niet meer leverbaar is.
5.4	Het prijzenblad dient inclusief off-site én on-site supportkosten te zijn.
5.5	Opdrachtnemer hanteert een minimale opslagpercentages van 1,5 % op de inkoopfactuur van Opdrachtnemer voor de eenmalige en of maandelijkse aanschafkosten hardware, software, services, subscriptions, licenties of andere componenten bij de Fabrikant.
5.6	Opdrachtnemer gaat akkoord dat Opdrachtgever steekproefsgewijs inzage kan opvragen van de inkoopfactuur van Opdrachtnemer, ter controle of opgegeven opslagpercentage conform inschrijving zijn opgevoerd.
5.7	Opdrachtnemer biedt op verzoek een strippenkaart en hanteert voor een strippenkaart uitsluitend de Uurtarieven Speciale Diensten (Prijzenblad) voor deze strippenkaart.

2.6 Managementinformatie

Eis nr.	Beschrijving
6.1	Het is voor De Connectie van belang om inzicht te hebben in de Netwerkinfrastructuur omgeving en/of onderhoud en support daarop. Per kwartaal wordt een rapportage overlegd waarin in het aantal Incidenten van het betreffende kwartaal zijn vermeld met vermelding van respons- en hersteltijden. Deze rapportage wordt ieder kwartaal besproken met AD en Opdrachtnemer

2.7 Huisregels

Eis nr.	Beschrijving
7.1	De Gemeenten Arnhem, Rheden en Renkum en De Connectie hanteren huisregels voor medewerkers van Opdrachtnemer. De huisregels zijn van toepassing op onderhavige aanbesteding. Deze zijn terug te vinden in Appendix - D .

2.8 Service levels

Eis nr.	Beschrijving
8.1	Na gunning volgen afspraken wie penvoerder van de SLA wordt. Indien Opdrachtnemer een eigen SLA heeft, dan dient deze bij inschrijving meegestuurd te worden inclusief gekenmerkt welke onderdelen aanvullend op of beter zijn dan de eisen uit deze Aanbesteding. Voorwaarde is dat de eigen SLA minimaal voldoet aan de gestelde eisen.
8.2	Aangeboden Oplossingen worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst, inclusief de optionele verlengingstermijnen, ondersteund en onderhouden met in achtneming van het Overeengekomen gebruik. Mochten functionaliteiten van het Overeengekomen gebruik in toekomstige updates komen te vervallen, dan verwittigt Opdrachtnemer drie (3) maanden voorafgaand aan de update de Opdrachtgever van deze voorgenomen wijziging.
8.3	Opdrachtnemer levert per kwartaal onderstaande rapportages aan Opdrachtgever: • Oplostijden gerapporteerde incidenten per prioriteit; • Beantwoording supportvragen conform SLA; • Overzicht uitgevoerde RFC's inclusief percentage in 1x succesvol (8.11); • Verantwoording response- en oplostijden (8.14 en 8.15); • Verantwoording ingediende wijzigingsvoorstellen (8.20);
8.4	De Servicedesk van Opdrachtnemer heeft een telefonische bereikbaarheid minimaal tijdens Kantoortijden (ma t/m vrij 08.00 - 17.00) voor vragen en minder Kritische incidenten.

	T.a.v. de Kritische componenten is er voor Kritische incidenten (P1 en P2) een telefonische bereikbaarheid van 24x7uur van toepassing.																																								
8.5	De Servicedesk van de Opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een web-portaal voor het melden van Incidenten.																																								
8.6	Opdrachtnemer levert een online kennisbank waarin Opdrachtgever documentatie over de ICT Prestatie en veel gestelde vragen kan terugvinden.																																								
8.7	Opdrachtnemer gaat akkoord met de onderstaande escalatiematrix: <table><tr><th>Escalatie niveau</th><th>Rol Opdrachtgever</th><th>Rol Opdrachtnemer</th></tr><tr><td>1</td><td>Operationeel Verantwoordelijke</td><td>Operationeel Verantwoordelijke</td></tr><tr><td>2</td><td>Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager</td><td>Operationeel Verantwoordelijke</td></tr><tr><td>3</td><td>Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar</td><td>Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke</td></tr><tr><td>4</td><td>Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar Manager ICT</td><td>Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke Management</td></tr></table>	Escalatie niveau	Rol Opdrachtgever	Rol Opdrachtnemer	1	Operationeel Verantwoordelijke	Operationeel Verantwoordelijke	2	Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager	Operationeel Verantwoordelijke	3	Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar	Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke	4	Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar Manager ICT	Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke Management																									
Escalatie niveau	Rol Opdrachtgever	Rol Opdrachtnemer																																							
1	Operationeel Verantwoordelijke	Operationeel Verantwoordelijke																																							
2	Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager	Operationeel Verantwoordelijke																																							
3	Operationeel Verantwoordelijke Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar	Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke																																							
4	Contract- Leveranciersmanager Contracteigenaar Manager ICT	Operationeel Verantwoordelijke Teamleider Operationeel Verantwoordelijke Management																																							
8.8	Opdrachtnemer initieert op aanwijzing van Opdrachtgever een overleg op escalatieniveau twee (2) indien in de afgelopen kalendermaand afgesproken normen m.b.t. de dienstverlening niet werden gehaald. In het overleg zal Opdrachtnemer een toelichting geven waarom de norm niet gehaald werd. Opdrachtnemer maakt en deelt een verslag van dit overleg.																																								
8.9	Opdrachtnemer initieert op aanwijzing van Opdrachtgever een overleg op escalatieniveau (drie) 3 indien in twee (2) achtereenvolgende maanden afgesproken normen m.b.t. de dienstverlening niet werden gehaald en levert voorafgaand aan dit gesprek een verbeterplan aan. Het overleg inclusief het verbeterplan wordt binnen een kalendermaand na constatering van de tweede maand overschrijding ingepland. Opdrachtnemer maakt en deelt een verslag van dit overleg. De gemaakte afspraken worden in de afgesproken periode gemonitord.																																								
8.10	Opdrachtnemer initieert op aanwijzing van opdrachtgever een overleg op escalatieniveau 4 indien gestelde termijnen of afspraken uit overeengekomen verbeterplannen niet gehaald (kunnen) worden.																																								
8.11	Opdrachtnemer garandeert dat 95% van uitgevoerde werkzaamheden/updates (RFC's) in één (1) keer correct opgeleverd worden.																																								
8.12	Bij het bepalen van een prioriteit bij een Incident, kan Opdrachtnemer minimaal voldoen aan de definities die als volgt bepaald zijn door Opdrachtgever: Impact en urgentie definitietabel <table><tr><th colspan="2" rowspan="2"></th><th colspan="2">Urgentie</th><th colspan="2">Impact</th></tr><tr><th></th><th></th><th>Hoog</th><th>Middel</th><th>Laag</th></tr><tr><th rowspan="4">Urgentie</th><th>Hoog</th><td></td><td></td><td>P1</td><td>P2</td><td>P3</td></tr><tr><th>Middel</th><td></td><td></td><td>P2</td><td>P3</td><td>P4</td></tr><tr><th>Laag</th><td></td><td></td><td>P3</td><td>P4</td><td>P4</td></tr><tr><th></th><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <table><tr><th colspan="2">Bepalen impact</th></tr><tr><td>Hoog</td><td>– Er is/dreigt ernstig productieverlies, die mogelijk kan resulteren in een hoge</td></tr></table>			Urgentie		Impact				Hoog	Middel	Laag	Urgentie	Hoog			P1	P2	P3	Middel			P2	P3	P4	Laag			P3	P4	P4							Bepalen impact		Hoog	– Er is/dreigt ernstig productieverlies, die mogelijk kan resulteren in een hoge
				Urgentie		Impact																																			
				Hoog	Middel	Laag																																			
Urgentie	Hoog			P1	P2	P3																																			
	Middel			P2	P3	P4																																			
	Laag			P3	P4	P4																																			
Bepalen impact																																									
Hoog	– Er is/dreigt ernstig productieverlies, die mogelijk kan resulteren in een hoge																																								

	– Inkomensderving en/of hoge schadeclaim voor de gemeente en/of niet meer voldoen aan de wettelijke verplichtingen en/of; – De verstoring heeft gevolgen voor de bedrijf Kritische processen en/of; – Meer dan 50% van de medewerkers van de klant kan niet werken en/of; – Dienstverlening naar burgers is verstoord; – Er is sprake van een serieuze security dreiging
Middel	- Er is/dreigt productieverlies wat mogelijk kan resulteren in een inkomstenderving en/of schadeclaims voor de gemeente en/of; - De verstoring raakt een groot deel van de medewerkers (10% of meer van alle eindgebruikers van de klant) of een of meerdere niet bedrijf Kritische processen.
Laag	- Er is geen productieverlies, en/of; - De verstoring raakt één of enkele medewerkers, die niet werken met bedrijf Kritische processen.

Bepalen Urgentie	
Hoog	- Dienstverlening moet direct hersteld worden, en/of; - Er is geen workaround of andere tijdelijke oplossing beschikbaar om verder te kunnen werken.
Middel	- De dienstverlening hoeft niet direct hersteld te worden, maar wel zo spoedig mogelijk, en/of; - De werkzaamheden (bij gebruiker) zijn redelijk eenvoudig uit te stellen, terwijl er geen workaround of andere tijdelijke oplossing beschikbaar is om verder te kunnen werken.
Laag	- De oplossing kan langere tijd op zich laten wachten, en/of; - Er is een workaround of andere tijdelijke oplossing beschikbaar, zodat er verder gewerkt worden.

8.13	Het staat Opdrachtgever vrij om in incidentele gevallen (max 5x per kalenderjaar) aan een melding een hogere of lagere prioriteit toe te kennen dan volgens de prioriteitenbepaling van toepassing zou zijn.
8.14	T.a.v. de Kritische componenten Servicedienst verstoringen is op basis van 7*24*365 uur.

Het standaard supportvenster loopt daarbij van maandag t/m vrijdag van 08:00-17:00.

Prioriteit	Responsetijd (max)	Oplostijd (max)	Norm	Melding
P1 (calamiteit)	15 minuten tijdens Kantoortijden 30 minuten buiten Kantoortijden	4 klokuren	95%	Telefonisch
P2 (urgent)	60 minuten	8 Werkuren	95%	Telefonisch
P3 (middel)	240 minuten	16 Werkuren	95%	Mail/Portal
P4 (laag)	240 minuten	40 Werkuren	95%	Mail/Portal

Definitie responstijd: De tijd waarbinnen de Opdrachtnemer reageert op de melding.

Definitie oplostijd: De tijd die verstrijkt tussen het aanmelden van een verzoek of melding bij de Opdrachtnemer en het moment waarop Opdrachtnemer de verstoring heeft verholpen, dan wel een workaround heeft geïmplementeerd.

Opdrachtgever bepaalt de urgentie van de melding.

Bij urgente verstoring waarbij het gehele of groot deel van het systeem buiten gebruik raakt en/of normale bedrijfsvoering blokkeert zal de storing met zeer hoge prioriteit (P1 Calamiteit) worden opgepakt. Werkzaamheden en communicatie t.a.v. verstoringen vinden plaats in en met overleg van de Opdrachtgever.

8.15 T.a.v. de Periferie componenten

Servicedienst verstoringen en standaard supportvenster loopt daarbij van maandag t/m vrijdag van 08:00-17:00 (Kantoortijden).

We onderscheiden bij de Periferie componenten slechts de Prioriteit P3 (middel) en P4 (Laag).

Prioriteit	Responsetijd (max)	Oplostijd (max)	Norm	Support	Melding
P3 (middel)	1 Werkdag	2 Werkdagen	95%	Ma-Vr 08:00-17:00	Mail/Portal
P4 (laag)	1 Werkdag	5 Werkdagen	95%	Ma-Vr 08:00-17:00	Mail/Portal

Definitie responstijd: De tijd waarbinnen de Opdrachtnemer reageert op de melding.

Definitie oplostijd: De tijd die verstrijkt tussen het aanmelden van een verzoek of melding bij de Opdrachtnemer en het moment waarop Opdrachtnemer de verstoring heeft verholpen, dan wel een workaround heeft geïmplementeerd.

Opdrachtgever bepaalt de urgentie van de melding.

8.16	Bij het oplossen van problemen van Kritische componenten levert Opdrachtnemer periodiek een statusupdate per mail, telefonisch of in het Servicedesk systeem waarin de melding geregistreerd staat, conform onderstaande tijden. • Prioriteit 1 - Updatefrequentie: per 30 minuten • Prioriteit 2 - Updatefrequentie: per 60 minuten • Prioriteit 3 - Updatefrequentie: 1x per Werkdag • Prioriteit 4 - Updatefrequentie: 1x per twee Werkdagen
8.17	Bij het oplossen van problemen van Periferie componenten levert Opdrachtnemer periodiek een statusupdate per mail, telefonisch of in het Servicedesk systeem waarin de melding geregistreerd staat, conform onderstaande tijden. • Prioriteit 3 - Updatefrequentie: 1x per twee Werkdagen • Prioriteit 4 - Updatefrequentie: 1x per vijf Werkdagen
8.18	Onvoorzien Preventief (niet Kritisch) onderhoud wordt minimaal 14 Werkdagen vooraf gecommuniceerd met Opdrachtgever.
8.19	Bijgewerkte applicatie- of systeemdokumentatie wordt binnen 5 Werkdagen na de release van de wijziging opgeleverd door Opdrachtnemer.
8.20	95% van de aangevraagde en goedgekeurde wijzigingsvoorstellen (bijvoorbeeld aanmaken nieuwe koppelingen) worden door Opdrachtnemer na ontvangst van de opdrachtbevestiging binnen 5 Werkdagen of een nader af te spreken termijn geleverd. Waarna in overleg met Opdrachtgever bepaald wordt of de wijziging eerst in een test of direct in de productieomgeving wordt uitgerold. Tevens wordt bij oplevering afgestemd wanneer de installatie\activatie zal plaatsvinden.
8.21	Op verzoek vindt er een Operationeel overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Doelstelling: Bespreken samenwerking.
8.22	Op verzoek (max 2x per jaar) vindt er een tactisch overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Doelstelling: Bespreken samenwerking en geleverde prestatie. Vanuit dit overleg kunnen aanpassingen in de SLA en/of DAP plaatsvinden.
8.23	Op verzoek (max 1x per jaar) vindt er een strategisch overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Doelstelling: Afstemming roadmap Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Benen op Tafel sessie. Lange termijnvisie bespreken.
8.24	Maximaal 2x per jaar vindt er (kosteloos) een Technische / Innovatie / Informatie / Advies sessie plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Doelstelling: Toelichting op technische ontwikkeling binnen het product of in de markt.
8.25	Opdrachtgever bepaalt het aantal af te nemen uren per strippenkaart.
8.26	Een afgesloten strippenkaart heeft een geldigheid van de looptijd van het contract, inclusief verlengingen.
8.27	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien op de lopende strippenkaart minder dan 5 uren beschikbaar zijn.
8.28	Een bestelling voor een nieuwe strippenkaart wordt pas definitief nadat Opdrachtgever deze middels een getekende offerte inclusief verplichtingnummer heeft bevestigd.

8.29	Een afgesloten strippenkaart wordt na opdrachtbevestiging door Opdrachtnemer gefactureerd conform de standaard facturatieprocedure.
8.30	Opdrachtnemer levert per half jaar een overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden inclusief de bestede en nog resterende uren.
8.31	Alleen geautoriseerde personen mogen een verzoek tot gebruik van de strippenkaart plaatsen bij Opdrachtnemer.
8.32	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien de verwachting is dat een ondersteuningsverzoek niet volledig bekostigd kan worden met het restant van de strippenkaart.
8.33	Opdrachtnemer factureert geen werkzaamheden onder strippenkaarten die onder de andere factuuritems van de ICT Prestatie vallen.
8.34	Op het prijzenblad genoemde uurtarieven blijven gelden gedurende de hele looptijd van het contract inclusief optionele verlengingsjaren. De Inschrijver mag jaarlijks indexeren op basis van het gestelde in artikel 11 (specifiek 11.8) van de GIBIT 2023. De eerste indexering mag plaats vinden op 1 januari 2026.
8.35	Een ingediend ondersteuningsverzoek vanuit AD wordt door Opdrachtnemer binnen 2 Werkdagen in onderling overleg ingepland.