

Bijlage 10

Concept SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) e-HRM

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	4
2.4	Recovery Point Objective (RPO) en Recovery Time Objective (RTO)	5
2.5	Bewaking	5
2.6	Capaciteit	5
2.7	Beveiliging	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.8	Documentatie	6
3	PRIORITEITSSTELLING, RESPONSETIJDEN EN OPLOSTIJDEN	7
3.1	Prioriteitsstelling	7
3.2	Reactietijden	8
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	11
5.1	Servicedesk Opdrachtnemer	11
5.2	Toegang tot Servicedesk Opdrachtnemer	11
5.3	Rapportage	11
5.4	Overlegstructuren	12

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 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 en van 08:00 tot 18:00 op Zaterdag, 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 Implementatie van de Applicatie en het Beheer 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.

1.3 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 Reactiviteit van de gebruikersinterface

- 2.1a De responselattentietijd (t.b.v. de bruikbaarheid van de Dienstverlening) dient te voldoen aan algemeen gangbare eisen voor de reactiviteit van gebruikersinterfaces.

Standaard schermovergang	Tussen 0.25 en 2 seconden of beter
Schermovergang met complexe informatievraag	Tussen 2 en 12 seconden of beter

- 2.1b Standaard schermovergang: standaard transacties van het systeem
Schermovergang met complexe informatievraag: (niet exclusief) het openen van een nieuwe webpagina, het openen van een niet ge-cached menu-item.
- 2.1c De overeengekomen norm dient in minimaal 95,0% van de gevallen gerealiseerd te worden bij een steekproef van 50 transacties op een set met Opdrachtnemer overeengekomen/vastgestelde standaardhandelingen in de productie-omgeving. Deze steekproef zal op kwartaalbasis plaatsvinden en een vast onderdeel uitmaken van de reguliere rapportage of reactief gebruikt worden indien een perceptie van traagheid ontstaat bij de Gebruikers. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het doen van de steekproeven. De wijze waarop de steekproeven uitgevoerd worden gaat in overleg tussen Partijen.

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. Buiten de genoemde tijden op basis van Best Effort.
- 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 99,5% 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 Data extracten uit de aangeboden e-HRM voorziening, bedoeld voor interne verwerkingsdoeleinden, dienen elke 24 uur uiterlijk vóór 03.00 uur beschikbaar te zijn.

2.3 Stabiliteit

- 2.3a De Dienstverlening wordt als stabiel beschouwd voor de Gebruikers indien er geen verstoringen of verminderde gebruiksmogelijkheden optreden tijdens het normale gebruik van de Dienstverlening.
- 2.3b Opdrachtnemer garandeert na acceptatie van de Dienstverlening een stabiele operationele Dienstverlening.

2.4 Recovery Point Objective (RPO) en Recovery Time Objective (RTO)

- 2.4a Voor zover de Opdrachtnemer een SaaS-dienst aanbiedt waarin beperkingen aanwezig zijn qua realtime dataverwerking, dan geldt de normering zoals opgesteld in 2.4d.
- 2.4b Opdrachtnemer garandeert dat de Dienstverlening zodanig is ingericht dat in het geval de Dienstverlening uitvalt of niet meer beschikbaar is, het productieverlies volgens hersteltijden opgenomen in art. 2.4d beperkt wordt en in geen geval de gestelde norm zal overschrijden.
- 2.4c In geval van een uitval van de Dienstverlening zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat deze hersteld wordt in de toestand waarin deze verkeerde voordat de uitval plaatsvond. Veiligstelling van Data vindt plaats door middel van een back-up procedure met frequente en korte tijdsintervallen zodanig dat de Data bij uitval terug kan worden geplaatst in de Applicatie.
- 2.4d Voor Data die voor de uitval van Dienstverlening zijn/is ingevoerd c.q. zijn/is uitgevoerd geldt het volgende: maximale hersteltijd (RTO, Recovery Time Objective) is 2 uur, maximaal geoorloofde dataverlies (RPO, Recovery Point Objective) is 4 uur.

2.5 Bewaking

- 2.5a Opdrachtnemer zal de Dienstverlening zodanig inrichten dat het voor Opdrachtgever, die de bewaking uitvoert, mogelijk is om de beschikbaarheid, capaciteit en performance van alle vitale hardware- en softwarecomponenten die noodzakelijk zijn voor (het normale gebruik van) de Dienstverlening 24 uur/7 dagen te kunnen bewaken.
- 2.5b Opdrachtnemer informeert pro-actief de Opdrachtgever in geval van ernstige verstoringen en/of degradatie van de beschikbaarheid, capaciteit of performance van de afgesproken Dienstverlening met in achtneming van de in sectie 3 vermelde Prioriteitsstelling en Responsetijden.
- 2.5c De monitoring van de beschikbaarheid van de Dienstverlening is conform de overeengekomen Specificaties zoals beschreven in Artikel 2.2 Beschikbaarheid.
- 2.5d De bewaking van de Dienstverlening is zodanig ingericht dat de realisatie van de normen voor Beschikbaarheid, Reactietijden, Oplostijden en capaciteit gewaarborgd zijn.
- 2.5e Vanuit IT Service Continuity Management (ITSCM) waarborgt de Opdrachtnemer dat zij voldoende maatregelen heeft getroffen om zich binnen een redelijke termijn, te kunnen herstellen van rampen of ernstige verstoringen van de dienstverlening. Dit kan de opdrachtnemer aantoonbaar (op verzoek) overleggen.

2.6 Capaciteit

- 2.6a Opdrachtnemer dient capaciteitsgebrek tijdig te signaleren en dit actief aan te geven aan de Opdrachtgever met een passend advies.
- 2.6b Uitbreiding van capaciteit. De Opdrachtnemer mag onbeperkt capaciteit toevoegen binnen de kaders van de Overeenkomst. Indien kosten verbonden zijn aan de uitbreiding van de capaciteit dient dit pas te geschieden als de Opdrachtgever bij vertegenwoordiging van de Service Manager hier schriftelijk toestemming voor heeft verleend.

2.7 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 10A.

3 PRIORITEITSSTELLING, RESPONSETIJDEN EN OPLOSTIJDEN

3.1 Prioriteitsstelling

3.1a Prioriteitsstelling als bedoeld in dit artikel vindt plaats op grond van Impact en Urgentie.

Urgentie		(Individu)	(Opleiding)	(Instituut)	(Organisatie)
	Hoog	P3	P2*	P1	P1
		P3	P3	P2	P1
	Laag	P4	P3	P3	P3
		Laag			Hoog
		Impact			

*Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer van mening verschillen over de Prioriteit en aard van de Storing geldt de hoogste categorie.

3.1b De Prioriteit van een Incident wordt vastgesteld op basis van de bovenstaande Prioriteitenmatrix, in samenspraak tussen de contactpers(o)on(en) van Partijen.

3.1c In verband met prioritering van Incidenten worden verstoringen in de Dienstverlening in de navolgende categorieën onderverdeeld voor wat betreft:

- Prioriteit 1 (P1): de Dienstverlening is in het geheel niet beschikbaar of de betrouwbaarheid is niet gegarandeerd en de Impact op Opdrachtgever en/of de Gebruikers is hoog. In het geval van Prioriteit 1 vereist de Opdrachtgever een Root Cause Analysis (RCA) (Impact hoog & Urgentie hoog);
- Prioriteit 2 (P2): de Dienstverlening is in verminderde mate toegankelijk en/of de Dienstverlening vertoont ernstig verlies aan functionaliteit, onderdelen van de Dienstverlening kunnen - naar de mening van Opdrachtgever – niet meer worden gebruikt zoals is aangegeven in de bovenstaande Prioriteitenmatrix (Impact hoog & Urgentie middel);
- Prioriteit 3 (P3): de Dienstverlening is beperkt toegankelijk en/of vertoont verlies aan functionaliteit – naar mening van de Opdrachtgever – voor een beperkte groep gebruikers zoals is aangegeven in de bovenstaande Prioriteitenmatrix (Impact middel & Urgentie laag);
- Prioriteit 4 (P4): De Dienstverlening is voor een enkele individu beperkt verstoord (Impact laag & Urgentie laag).

3.2 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 Meldingen en de afhandeling zal verder plaatsvinden conform het bepaalde in artikel 5.1 van deze SLA.
- 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.

3.3 Oplostijden

- 3.3a Incidenten, worden door Opdrachtnemer opgelost conform de in artikel 3.3c genoemde Oplostijden of er wordt door Opdrachtnemer een Workaround geboden conform het bepaalde in artikel 3.3d en 3.3e.
- 3.3b Definitie: zie artikel 1 SLA.
- 3.3c Opdrachtnemer zal verstoringen in de Dienstverlening verhelpen binnen het hierna genoemde tijdschema:
- Prioriteit 1 (P1): binnen twee (2) uur na ontvangst van de Melding (met inachtneming van artikel 3.3i);
 - Prioriteit 2 (P2): binnen vier (4) uur na ontvangst van de Melding;
 - Prioriteit 3 (P3): binnen vierentwintig (24) uur na ontvangst van de Melding;
 - Prioriteit 4 (P4): binnen veertig (40) uur na ontvangst van de Melding.
- 3.3d Opdrachtnemer zal onverminderd het bepaalde in dit artikel voorzien in tijdelijke oplossingen/Workarounds, indien de Dienstverlening - om welke reden ook – niet direct kan worden voorzien van een permanente oplossing. Opdrachtnemer zal een estimated time to fix afgeven bij de eerste update m.b.t. het Incident. In geval van Incidenten met Prioriteit 1 zullen de herstelwerkzaamheden ononderbroken en ook buiten Werkdagen worden uitgevoerd en op kortst mogelijke termijn worden voltooid.
- 3.3e Tot een tijdelijke oplossing/Workaround als bedoeld in artikel 3.3d behoort tevens het verstrekken van (tijdelijke) Probleemoplossingen in de vorm van een Workaround om de betreffende onvolkomenheid te omzeilen. Workarounds of Probleem vermijdende oplossingen zullen door Opdrachtnemer niet eerder worden aangebracht dan na verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Bij het indienen van een daartoe strekkend verzoek zal Opdrachtnemer aantonen dat de onvolkomenheid niet op andere wijze kan worden verholpen, alsmede welke de gevolgen van de Workaround of restrictie zijn alsmede de (eventueel) verminderde beschikbaarheid van de Dienstverlening.

- 3.3f Opdrachtnemer verifieert bij Gebruiker of het Incident, de Vraag, Standaardverzoek, Wijzigingsverzoek of klacht naar behoren is opgelost. Alleen wanneer dit volgens de Gebruiker het geval is kan het ticket afgesloten worden.
- 3.3g Wanneer er een Workaround of tijdelijke oplossing geboden wordt en deze geaccepteerd wordt door Opdrachtgever is het mogelijk om in samenspraak met Opdrachtgever de Prioriteit bij te stellen naar een minder urgent niveau (downgraden).
- 3.3h (Tijdelijke) oplossingen, Workarounds en downgraden van Prioriteit 1 en 2 Meldingen worden besproken met de Service Manager of zijn/haar vervanger van de Opdrachtgever. (Tijdelijke) oplossingen en Workarounds worden besproken met een Functioneel beheerder van de Opdrachtgever. De (tijdelijke) oplossing, Workaround en downgrade mogen alleen worden uitgevoerd met toestemming van de hierboven beschreven rollen en als er gegarandeerd wordt dat er geen degradatie van de service plaats vindt.
- 3.3i Stop de klok. Wanneer de Opdrachtnemer de juiste contactpersoon, zoals bedoeld in 3.3h, informeert over voortgang van een Prioriteit 1, 2, 3 of 4.
- 3.3j Opdrachtnemer zorgt voor een Rollback-plan en biedt deze ter goedkeuring aan Opdrachtgever aan. Opdrachtgever zal in redelijkheid de goedkeuring niet onthouden (zie Artikel 1 SLA).

3.4 Probleembeheer

- 3.4a Definitie Probleem: Zie artikel 1 SLA.
- 3.4b Problemen worden door Opdrachtnemer opgelost conform de Oplostijden voor Probleembeheer zijn zoals beschreven in artikel 3.4c. Urgentie van een Probleem wordt vastgesteld door Opdrachtgever in overleg met de Opdrachtnemer.
- 3.4c Opdrachtnemer zal een Probleem verhelpen binnen het hierna genoemde tijdschema:
 - Urgentie 1: binnen een (1) week (kalenderweek) na ontvangst van de Melding;
 - Urgentie 2: binnen een (1) maand na ontvangst van de Melding;
 - Urgentie 3: Implementeren wanneer gereed en/of bij het eerstvolgende geplande onderhoud.
- 3.4d Vanuit Service improvement kan een Probleem met Urgentie 3 worden geïdentificeerd die bijdraagt aan verbetering van de Dienstverlening. Opdrachtnemer maakt dit kenbaar aan Opdrachtgever via release notes en, waar noodzakelijk, met functionele handleiding(en).

4 BEHEER EN VERZOEKEN

4.1 Preventief onderhoud

- 4.1a In verband met preventief onderhoud verplicht Opdrachtnemer zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Dienstverlening op mogelijke onvolkomenheden te onderzoeken. Indien onvolkomenheden worden geconstateerd, gelden de verplichtingen zoals die op grond van deze SLA gelden voor Beheer en onderhoud.

4.2 Perfectief onderhoud

- 4.2a Met betrekking tot perfectief onderhoud verplicht Opdrachtnemer zich tot het in voldoende mate onderzoeken van de mogelijkheden om de Dienstverlening kwalitatief te verbeteren zodra daartoe enige aanleiding is. Denk hierbij aan het opsporen van oorzaken van structurele problemen en/ of ongewenst gebruik. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever zo vroeg mogelijk informeren over het onderzoek alsmede over de resultaten, conclusies en vervolgstappen.

4.3 Adaptief onderhoud

- 4.3a Wanneer er Wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de Dienstverlening om te blijven voldoen aan veranderingen in de verwerking van gegevens of nieuwe/gewijzigde requirements, dan is er sprake van adaptief onderhoud. Deze Wijzigingen kunnen veroorzaakt worden door cao- en wetswijzigingen. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat deze Wijzigingen op het juiste moment voldoen aan wet- en regelgeving.

4.4 Standaardverzoeken/Wijzigingsverzoeken

- 4.4a Standaardverzoeken betreffen de door Opdrachtgever verzochte Wijzigingen tot aanpassing van de Dienstverlening gericht op de technische en functionele instandhouding van de Dienstverlening en waarvan te voorzien valt dat Wijzigingen bij normaal gebruik van de Dienstverlening noodzakelijk zijn. Standaardverzoeken betreffen relatief eenvoudige en gestandaardiseerde Wijzigingen die vallen onder Prioriteit 4. Standaardverzoeken zullen kosteloos door Opdrachtnemer worden uitgevoerd als onderdeel van de Dienstverlening. Opdrachtgever typeert in ieder geval de Wijzigingen opgenomen in bijlage A als standaard.
- 4.4b Wijzigingsverzoeken betreffen verzochte Wijzigingen tot functionele en/of technische aanpassing van de Dienstverlening. Verzoeken tot dergelijke Wijzigingen kunnen worden ingediend door daartoe door Opdrachtgever geautoriseerde medewerkers, waarvan een lijst aan Opdrachtnemer ter beschikking zal worden gesteld (zie de na afsluiting van het contract op te stellen DAP). Uitvoering en implementatie van de Wijzigingen gebeurt altijd in overleg met Opdrachtgever of de namens haar ingestelde gebruikersgroep.
- 4.4c Verzoeken tot Wijzigingen als bedoeld in artikel 4.4b zullen door of namens Opdrachtgever schriftelijk worden ingediend in een in onderling overleg nader vast te stellen document voor Wijzigingsverzoeken.
- 4.4d Spoedwijzigingen welke noodzakelijk zijn voor het oplossen van Prioriteit 1 Incidenten, worden toegelicht als onderdeel van de RCA (zie Root Cause Analysis artikel 1.1). Hierbij wordt duidelijk wat de Wijziging oplost en of dit een permanente oplossing is of niet.

5 HELPDESK, RAPPORTAGE EN OVERLEG

5.1 Servicedesk Opdrachtnemer

- 5.1a De Servicedesk van Opdrachtnemer is op Werkdagen bereikbaar per e-mail en per telefoon tussen 08:00 uur en 18:00 uur op maandag tot en met vrijdag en buiten deze tijden op basis van Best Effort. Meldingen zullen worden behandeld conform de in de SLA overeengekomen Response- 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. Een dergelijk contact vindt plaats binnen één Werkdag na het sluiten van de betreffende ticket.

5.2 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.

5.3 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.

Oplevertermijnen van specifieke tussentijdse rapportages die door Opdrachtgever worden gewenst worden in onderling overleg afgestemd. Rapportages zullen in PDF-format worden aangeleverd en worden via de e-mail (zie de na afsluiting van het contract op te stellen DAP voor het mailadres) ter beschikking gesteld.

5.4 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 C 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.

BIJLAGE A STANDAARD WIJZIGINGEN

Standaard wijzigingen zijn volledig omschreven en goedgekeurde Wijzigingen die elke keer wel moeten worden geregistreerd, maar niet meer elke keer hoeft te worden beoordeeld door changemanagement. Dit zijn Wijzigingen die routinematig kunnen worden uitgevoerd en bij de Servicedesk kunnen worden aangevraagd en als onderdeel van de standaard Dienstverlening worden verwerkt. Opdrachtgever typeert in ieder geval, maar niet uitsluitend, de volgende Wijzigingen als standaard. Tijdens een gezamenlijk overleg zullen Partijen verdere standaard Wijzigingen definiëren:

1. Wijzigingen in rechten en rollen na aanpassingen;
2. Verzoek om back up terug te zetten;
3. Wanneer een nieuwe functionaliteit opgeleverd is, dienen eventuele aanpassingen in de data die nodig zijn voor het correct functioneren, ook uitgevoerd te worden;
4. Optimaliseren van databases.

BIJLAGE B RAPPORTAGE EISEN

In ieder geval het volgende moet inzichtelijk zijn:

- Reactiviteit van de gebruikersinterface zoals is aangegeven in 2.1a;
- Beschikbaarheid zoals is aangegeven in artikel 2.2b en 2.2c;
- RPO en RTO zoals in artikel 2.4c;
- Aantal calls over de periode verdeeld in Prioriteit en modules zoals in artikels 3.1, 3.2, 3.3 en 3.4 met de Reactietijden en Oplostijden

BIJLAGE C EISEN OVERLEGSTRUCTUUR

- Operationeel (functionaliteit) overleg naar behoefte;
- Tactisch overleg op kwartaal/halfjaar basis;
- Strategisch overleg op jaarbasis;
- Serviceoverleg, operationele performance (SLA, DAP, KPI's, contract) maand/kwartaal basis.

BIJLAGE D OVERZICHT KPI'S

Artikel	KPI	Target
2.1a	Responselatentietijden	Standardschermovergang: Tussen 0.25 en 2 seconden of beter. Schermovergang met complexe informatievraag: Tussen 2 en 12 seconden of beter. Dient in 95.0% van alle gevallen gehaald te worden bij een steekproef van 50 transacties.
2.2a	Gegarandeerd Beschikbaarheidsvenster	Op werkdagen tussen 08:00 uur en 22:00 uur op maandag tot en met vrijdag en tussen 08:00 en 18:00 op zaterdag. Buiten deze tijden Best Effort.
2.2a	Regulier onderhoud	Op werkdagen tussen 22:00 uur en 07:00 uur of buiten werkdagen.
2.2a	Aankondiging regulier onderhoud	Aankondiging van onderhoud zal minimaal 5 werkdagen van tevoren aangekondigd worden.
2.2b	Beschikbaarheid	99.5% van de dienstverlening gemeten over een periode van een maand.
2.4c	RTO	Maximale hersteltijd 2 uur.
2.4c	RPO	Maximaal 4 uur.
2.5a	Bewaking	Bewaking van de Dienstverlening 24 uur/7 dagen.
3.2c	Reactietijden	Prioriteit 1: Binnen 0.5 uur; Prioriteit 2: Binnen 1 uur; Prioriteit 3: Binnen 4 uur; Prioriteit 4: Binnen 2 werkdagen.
3.3c	Oplostijden	Prioriteit 1: Binnen 2 uur; Prioriteit 2: Binnen 4 uur; Prioriteit 3: Binnen 24 uur; Prioriteit 4: Binnen 40 uur.
3.4c	Probleembeheer	Prioriteit 1: Binnen 1 kalenderweek; Prioriteit 2: Binnen 1 maand; Prioriteit 3: Implementeren wanneer gereed en/of bij het eerstvolgende geplande onderhoud.
5.1a	Helpdesk/Service desk	Op werkdagen tussen 08:00 uur en 18:00 uur (maandag tot en met vrijdag). Buiten deze tijden Best Effort.
5.3a	Rapportage	Uiterlijk voor elke 10 ^e van de maand over het voorgaande maand.