

Bijlage A3 – Programma van eisen Service Level Agreement

Begrippenlijst (gehele PVE):

In dit document en de overige aanbestedingsstukken hebben de navolgende begrippen de volgende betekenis:

Begrip	Betekenis
Change managementproces	Gestructureerde aanpak om veranderingen binnen een organisatie, project of systeem effectief te beheren en implementeren.
DDOS-beveiliging	Maatregelen en technologieën die worden ingezet om het systeem te beschermen tegen cyberaanvallen.
Hosting	Provider beheert de technische aspecten zoals opslag, netwerkverbindingen en beveiliging, zodat gebruikers zonder eigen serverbeheer hun content kunnen publiceren.
Identify Access Management (IAM)	Framework van beleid, processen en technologieën die ervoor zorgen dat de juiste personen en systemen de juiste toegang hebben.
Inschrijver	Een geïnteresseerde die een inschrijving heeft ingediend.
LAS	Leerling administratiesysteem.
Opdrachtnemer	De inschrijver met wie de opdrachtgever de overeenkomst afsluit.
Logging	Verzameling van gebeurtenissen, activiteiten of berichten die binnen een systeem plaatsvinden.
LVS	Leerlingvolgsysteem.
Opdrachtgever	De opdrachtgever, in dit geval Stichting Lucas Onderwijs, die de overeenkomst aangaat met de opdrachtnemer.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer voor het leveren van (een) product(en), de te verrichten werkzaamheden en/of het verlenen van een dienst, zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.
Roadmap	Strategisch plan dat de stappen en mijlpalen beschrijft die nodig zijn om een doel te bereiken.
SaaS-applicatie	Cloud gebaseerde softwareoplossing die via het internet wordt geleverd en beheerd door een externe provider. Gebruikers hebben toegang tot de applicatie via een webbrowser, zonder dat ze software lokaal hoeven te installeren of infrastructuur hoeven te beheren.
Service Level Agreement (SLA)	Afspraken vanuit de opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Systeem	Product van de Opdrachtnemer dat voldoet aan de eisen van las en las.

Minimumeis	
Eis nr.	Categorie
Service Level Agreement (SLA)	
1	Regulier onderhoud wordt tijdig aangekondigd. Daarnaast wordt voor dit onderhoud vanaf een week van tevoren een herinnering in het startscherm getoond.
2	Downtime bij onderhoud altijd na 19:00 en voor 07:00.
3	Het systeem is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar voor gebruik en behaalt over het gehele jaar een minimale beschikbaarheid 98%
4	Telefonische bereikbaarheid servicedesk, met Nederlandssprekende medewerkers, doordeweeks tussen 09:00 en 15:00. Buiten deze tijden dient de Opdrachtnemer bereikbaar te zijn via een noodnummer.
5	Incidenten kunnen per mail, contactformulier en/of telefoon aangemeld worden.
6	De Opdrachtnemer houdt gebruikers op de hoogte van actuele storingen en de voortgang/status hiervan.
7	Een Recovery Time Objective (TRO) van maximaal 4 uur
8	Een Recovery Point Objective van maximaal 24 uur aan gegevens.
9	Een berichtencentrum waarin nieuwsberichten gepubliceerd worden van de Opdrachtnemer, bijvoorbeeld over aankomende updates. Ook moeten hier nieuwsberichten worden geplaatst op school- en bestuursniveau.
10	Opdrachtnemer en de Opdrachtgever sluiten een SLA af met daarin minimaal de thema's: • Beschikbaarheidsafspraken • Back-up & Recovery • Beveiliging • Ondersteuning & Service • Wijzigingsproces(sen) • Communicatie & Escalatie (kanalen) • Dienstverlening rapportage