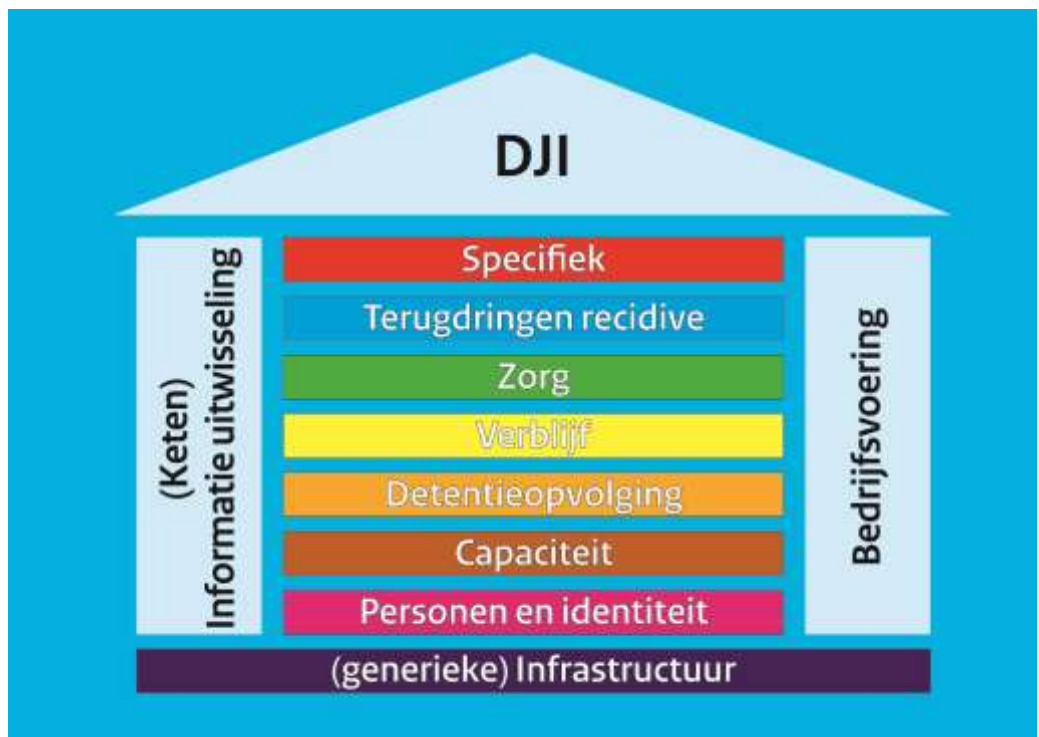


Addendum Service Level Agreement

Versie 2.0

Basisvoorziening Justitiabelen

Datum 23 april 2015
Status Definitief



Over dit Addendum Service Level Agreement

N.a.v. van vraag 137 uit de NvI-2 ("In de RACI tabellen mist de A van accountable. Zo kan er onduidelijkheid bestaan als beide partijen Responsible zijn, over wie nu accountable is. Gegadigde zou dit graag aangevuld willen zien in de RACI. Kan DJI dit opnemen?")

zijn de volgende gecorrigeerde RACI-tabellen opgesteld (de paragraafnummers refereren aan de overeenkomstige paragraafnummers in de SLA)

5.5 Gebruiksondersteuning, Incidentbeheer

5.5.4 Activiteiten en verantwoordelijkheden (RACI-based) DJI en Opdrachtnemer

#	Activiteiten	DJI	Opdr.nmr.
1.	Het toekennen van prioriteiten aan Incidenten	R	
2.	Het distribueren van Incidenten naar een of meer van de drie 3 ^{de} lijn servicedesks	R	
3.	Het ontvangen van Incidenten van 2 ^{de} lijn servicedesk via internet, telefoon, SMS, email en/of schriftelijk		R
4.	Start communicatieprocedure (zie DAP) voor prioriteit 1 (Kritiek) Incidenten	R	R
5.	Het afhandelen/oplossen van de aan Opdrachtnemer toegewezen Incidenten binnen de afgesproken servicelevels		A
6.	De status en/of oplossing van het Incident melden aan/bespreken met de 2 ^{de} lijn servicedesk	I/C	R
7.	Melden van de status van een Incident bij het niet binnen de vastgestelde reactie- of oplostijd afhandelen van dat Incident	I	A
8.	Het afsluiten van Incidenten	A	R
9.	Het informeren van het SSC-I over Incidenten die na diagnose door Opdrachtnemer veroorzaakt worden door de technische infrastructuur	I	R
10.	Het verstrekken van rapportages over de registraties van Incidenten in de servicedesk registratie tool van Opdrachtnemer	I	R
11.	Het actualiseren van de Known Error database voor de medewerkers van de 1 ^{ste} lijn servicedesk	I	R
12.	Het actualiseren van (on line) BVJ gebruikersdocumentatie		R
13.	Het monitoren van de Service Levels voor de servicedesk van Opdrachtnemer		R

5.6 Gebruiksondersteuning, Probleembeheer

5.6.2 Activiteiten en verantwoordelijkheden

#	Activiteiten	DJI	Opdr.nmr.
14.	Het dagelijks diagnosticeren van opgetreden Incidenten en vaststellen of hier prioriteit 1 of 2 Problemen bij zijn. Als dat zo is dan direct starten met een diagnose, analyse en oplossing van het Probleem	C	A
15.	Het regulier doornemen van het incidenten-, Capaciteitsbeheer- en Continuïteitsbeheer-overzichten op tendensen en mogelijk (structurele) Problemen	C	A
16.	Het registreren van Problemen: - de aantallen en soorten Problemen; - de oorzaken en/of veroorzakers van Problemen; - de prioriteit en oplostijd van Problemen.		A
17.	Het classificeren en analyseren van Problemen in lijstvorm		A
18.	Het overdragen van de lijst met Problemen aan het proces Onderhoud en Vernieuwing		A/R

5.8 Beheerprocessen, Operationele ICT-sturing

5.8.2 Activiteiten en verantwoordelijkheden

#	Activiteiten	DJI	Opdr.nmr.
19.	Beschikbaarheid van de BVJ Applicatie	I A R	R
20.	Beschikbaarheid actuele uitvraagscripts en Known Error database bij de 1 ^{ste} lijn servicedesk.	C	R
21.	Beschikbaarheid actuele on line Help Documentatie in de BVJ	C	R
22.	Beschikbaarheid actuele technische Documentatie bij het SSC-I	R	
23.	Beschikbaarheid BVJ release documentatie bij alle releases documentatie bij het SSC-I	C	R
24.	Registreren van het aantal verstoringen, tijdens Werkdagen, de frequentie daarvan en de tijdsduur van het storingsvrij opereren van de BVJ in de DJI productieomgeving.	A	R
25.	Beoordelen van wijzigingsverzoeken en verstoringen in relatie tot de capaciteit en prestaties van de BVJ	I R	C
26.	Beoordelen van wijzigingsverzoeken en verstoringen in relatie tot de capaciteit en prestaties van de technische infrastructuur (serverplatformen, storageplatformen, WAN, LAN, DMZ, randapparatuur)	I R	C
27.	Opstellen van voorstellen voor verbetering van de capaciteit en prestaties van de BVJ	C A	R

6.2 Wijzigingenbeheer

#	Activiteiten	DJI	Opdr.nmr.
28.	Uitvoeren van Wijzigingenbeheer	R C	
29.	Organiseren en sturen van change en release management en het change en release managementoverleg	A	
30.	Deelnemen aan en leveren van actieve bijdrage aan het change en release managementoverleg ten aanzien van Technisch beheer	R	
31.	Deelnemen aan en leveren van actieve bijdrage aan het change en release managementoverleg ten aanzien van Applicatie beheer		A
32.	Uitvoeren van changes binnen de afgesproken tijdlijnen en releaseplanningen, gefocust op de functionele Realisatie	I	A
33.	Uitvoeren van changes binnen de afgesproken tijdlijnen en releaseplanningen, gefocust op de technische Realisatie	I	A
34.	Formele goedkeuring en acceptatie van changes (zie ook par. x en x)	A C	

6.3 Programmabeheer en -distributie

#	Activiteiten	DJI	Opdr.nmr.
35.	Plannen en uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan de DJI Infrastructuur	I R	I
36.	Opstellen jaarlijkse kalender voor distributie van Nieuwe versies binnen de kaders voor programmabeheer en – distributie en de geplande onderhoudswerkzaamheden	A R	C
37.	Opstellen van het releaseplan bij iedere Nieuwe versie	A R	I
38.	Het op tijd beschikbaar stellen van de (onderdelen) van de Programmatuur, Documentatie – in één package - conform de door DI en SSC-I goedgekeurde kalender voor Nieuwe versies met bijbehorende installatiescripts	A	R
39.	Het uiterlijk 14 kalenderdagen voor de geplande distributie van een Nieuwe versie aan DJI signaleren dat de geplande tijd voor een Nieuwe versie overschrijden dreigt te worden	A R	R
40.	Beschikbaarheid Documentatie bij Nieuwe versies en Release notes bij gewijzigde Nieuwe versies.	A C	R

7.2 Taken en verantwoordelijkheden Onderhoud en Vernieuwing

#	Activiteiten	DJI	Opdr.nmr.
41.	Beheren lijst met wijzigingsverzoeken en specificeren van wijzigingsverzoeken	A C	
42.	Goedkeuren wijziging door CAB	A R	R
43.	Opleveren van producten (applicaties, applicatiecode, componenten, interfaces, technische Documentatie, etc.) die voldoen aan de gedefinieerde kwaliteitsnormen	A	R
44.	Uitvoeren Test- en Acceptatie procedure (conform Overeenkomst BVJ)	A R	C
45.	Actualiseren Uitvraagscripts, Known Error database, online helpteksten en (digitaal) opleidingsmateriaal	A	R
46.	Opleiden Functioneel beheerders en (kern)gebruikers	A	R
47.	Leveren van technische ondersteuning bij de Implementatie van de release	A	R

8 Sturende processen

#	Activiteiten	DJI	Opdr.nmr.
48.	Vroegtijdig signaleren dat een of meer KPI's niet wordt/worden gehaald	A R	I C
49.	In overleg met DJI het nemen van maatregelen om, bij het niet voldoen aan één of meer KPI's, zo snel mogelijk weer dit niveau conform contractafspraken te herstellen	A R	R
50.	Vroegtijdige signaleren wanneer enig budget (beheer, release) dreigt overschreden te worden	A C	C
51.	In overleg met DJI het nemen van maatregelen om, wanneer enig budget (beheer, release) dreigt overschreden te worden, zo snel mogelijk weer dit niveau conform contractafspraken te herstellen	A	