

Service Level Agreement

Versie 1.6

| | |
|-------------------|----------------------------------------------------|
| Naam bedrijf: | JNet BV |
| Adres: | Postbus 1119 |
| Postcode / Plaats | 1500 AC ZAANDAM |
| Website : | www.JNet.BV.nl |
| Algemeen telnr. | +31 75-6312525 |

Versiebeheer

| Versie | Datum | Naam | Reden | Wijziging |
|--------|------------|------------|--------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.1 | 10-1-2013 | P. Balm | Nieuwe versie | |
| 1.2 | 10-8-2014 | K. de Boer | Aanscherping verantwoordelijkheden | |
| 1.3 | 01-04-2015 | R. Slot | Adreswijziging JNet Introductie servicedesk applicatie | |
| 1.4 | 08-08-2015 | K. de Boer | Aanscherping | |
| 1.6 | 15-01-2016 | K. de Boer | Toevoeging OSB | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Doel van dit document

Voor u ligt de generieke SLA met daarin de kwaliteitsparameters voor de generieke dienstverlening die JNet BV, hierna te noemen “JNET” heeft vastgelegd. Dit document schept voorwaarden zodanig dat JNET voldoet aan het vastgelegde niveau van de dienstverlening ten aanzien van beheer en onderhoud.

In de aanloop naar de service dienstverlening binnen JNET is er een opsomming gemaakt van een aantal te leveren generieke diensten.

Dit document omschrijft niet alleen **het Wat?** maar omvat ook **het Hoe?**

Dit document wordt u aangeboden als aanvulling op de afgenomen specifieke dienstverlening die u met JNET heeft afgesloten.

Inhoudsopgave

| | |
|--------------------------------------------------------|----|
| Versiebeheer | 2 |
| Doel van dit document | 3 |
| Inhoudsopgave | 4 |
| 1. Inleiding | 5 |
| 1.1 Relatie met andere documenten | 5 |
| 1.2 Kwaliteit | 5 |
| 1.3 Beheersmethode | 5 |
| Beschrijving dienstverlening | 5 |
| 1.4 Algemene uitgangspunten en randvoorwaarden | 6 |
| 1.5 Gebruik van de Diensten | 6 |
| 1.6 Beschikbaarheidsniveau | 6 |
| 1.7 Incident- en Probleem Management | 7 |
| 1.8 Wijzigings Management | 7 |
| 1.9 Uitgangspunten technisch beheer en onderhoud | 7 |
| Tijden, Locaties en contactgegevens | 7 |
| 1.10 Openstelling | 7 |
| 1.11 Contactgegevens | 7 |
| 1.11.1 JNET – Algemeen | 8 |
| 1.11.2 JNET – Kantoortijden | 8 |
| 1.11.3 JNET – Levering/orderdesk | 8 |
| 1.11.4 JNET – Servicedesk | 8 |
| Incident Management | 9 |
| 1.12 Verstoring | 10 |
| 1.13 Service Verzoek | 10 |
| 1.14 Incident prio Hoog | 10 |
| 1.15 Escalatie | 10 |
| Problem Management | 11 |
| Wijzigingsbeheer | 11 |
| 1.16 Request for change (RFC) | 11 |
| 1.17 Preventieve en correctieve RFC's | 11 |
| 1.18 Doorlooptijd | 11 |
| 1.19 Doorlooptijd standaard change | 12 |
| 1.20 Terugkoppeling standaard change voortgang | 12 |
| 1.21 Onderhoudsvenster | 12 |
| Klachten | 12 |
| Bijlage 1: Definities | 14 |
| Bijlage 2: Maatregelen OverheidsserviceBus.com | 17 |

1. Inleiding

Het voorliggende document 'Service Level Agreement' (verder te noemen SLA) bevat de beschrijving van de overeengekomen service niveaus, die gelden voor de levering van de generieke dienstverlening door JNET.

In deze SLA zijn de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van de dienstverlening vastgelegd. Dit document schept voorwaarden zodanig dat JNET voldoet aan het vastgelegde niveau van dienstverlening ten aanzien van onderhoud en ondersteuning. Deze SLA is niet van toepassing indien de ondersteuningsoptie niet is afgenomen. Op basis van de hier aangeboden service levels vindt bewaking plaats van het geleverde dienstenniveau. In deze SLA worden ondermeer nader bepaald:

- ◇ Beschrijving van de diensten;
- ◇ Serviceniveaus van de diensten;
- ◇ Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de partijen;
- ◇ Procedures met betrekking tot de communicatie tussen partijen.

1.1 Relatie met andere documenten

Dit SLA is een aanvulling op de ondertekende offerte/overeenkomst tussen JNET en dienstafnemer.

1.2 Kwaliteit

De kwaliteit van een dienst komt tot uitdrukking in de Beschikbaarheid, Doorvoersnelheid, Responstijd, Ondersteuning en Veiligheid van de dienst. Deze worden bewaakt door middel van prestatiebeheer, configuratiebeheer, probleembeheer, wijzigingsbeheer en beveiligingsbeheer. Deze SLA geeft een beschrijving van de inhoud, procesafspraken en het kwaliteitsniveau van de dienstverlening.

1.3 Beheersmethode

JNET hanteert voor levering en service van IT-diensten de ITILv3-methodiek (ITIL: Information Technology Infrastructure Library). In ITIL zijn kwaliteitsrichtlijnen gedefinieerd voor het organiseren en inrichten van het beheer van automatiseringshulpmiddelen, waaronder netwerken. Infrastructure Library). In ITIL zijn kwaliteitsrichtlijnen gedefinieerd voor het organiseren en inrichten van het beheer van automatiseringshulpmiddelen, waaronder netwerken.

Beschrijving dienstverlening

JNET is het 1^{ste} aanspreekpunt. Tenzij anders overeengekomen.

1.4 Algemene uitgangspunten en randvoorwaarden

- JNET is 24x7 verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de JNet SaaS omgeving Overheidsservicebus.com of omgeving bij de klant op locatie indien remote beheer is afgenomen als optie. Ondersteuning wordt echter alleen geleverd tijdens kantoordagen (9.00 – 17.30uur)
- De dienstafnemer heeft ten allen tijde recht op gebruik van de helpdesk om problemen aan te melden of navraag te doen ongeacht de afname van remote beheer als extra dienst.
- Partijen verbinden zich jegens elkaar om in het kader van de uitvoering van deze SLA elkaar de benodigde medewerking te verlenen.
- De SLA heeft betrekking op de JNET OpenTunnel omgeving.

1.5 Gebruik van de Diensten

Dienstafnemer zal in het kader van het afnemen van de aangeboden Diensten handelen als een professionele gebruiker en in dat kader:

- In geval van incidenten zal de dienstafnemer voor de duur van de afhandeling vakkundig personeel en noodzakelijke middelen beschikbaar stellen om gezamenlijk tot een adequate oplossing te komen;
- Geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoorbaar gebruik of gebruik niet overeenkomstig het gebruiksdoel maken van de Diensten;
- Geen data plaatsen die in strijd zijn met de uitgangspunten van de veiligheid t.a.v de JNET OpenTunnel omgeving;
- Geen data plaatsen die in strijd zijn met het recht, de goede zeden of de goede smaak waaronder de intellectuele eigendomsrechten van opdrachtnemer of derden;
- geen virussen, spam (mede in het licht van artikel 7:46h BW en artikel 11.7 Telecommunicatiewet) en/of spyware verspreiden;
- geen gebruik maken van andere dan door JNET geadviseerde apparatuur en anderszins de aanwijzingen van opdrachtnemer met betrekking tot randvoorwaarden voor het gebruik opvolgen;

1.6 Beschikbaarheidsniveau

JNet garandeert een beschikbaarheidspercentage op de door JNet ontwikkelde en geleverde OpenTunnel software van minimaal 99.7%. Op de cloudservices garanderen wij een beschikbaarheidspercentage van 99.9 procent. Het beschikbaarheidspercentage, voortschrijdend gemiddelde op jaarbasis, wordt als volgt berekend:

Openstellingtijd – Storingduur * 100%

Connectiviteitsissues die niet aan JNet te wijten zijn maken geen deel uit van het gegarandeerde beschikbaarheidsniveau.

1.7 Incident- en Probleem Management

JNET draagt zorg voor de afhandeling van Incidenten en Problemen – binnen de dienstverlening van JNET, die door dienstafnemer zijn aangemeld of door JNET zelf zijn geconstateerd, op een correcte, tijdige en adequate manier en conform afgesproken response en oplostijden.

Voor het melden van Incidenten en Problemen voorziet JNET in één centraal aanspreekpunt: de JNET Servicedesk (zie ook de dienstbeschrijving)

1.8 Wijzigings Management

JNET draagt zorg voor de afhandeling van Wijzigingsverzoeken conform de dienstbeschrijving.

1.9 Uitgangspunten technisch beheer en onderhoud

- Alle Systemen die deel uitmaken voor het leveren van de Dienst die binnen het JNET domein worden ondersteund.
- Alle Systemen die deel uitmaken van de Dienst binnen het JNET domein worden proactief gemonitored en 1 maal per dag handmatig geïnspecteerd.
- JNET zorgt voor deskundig personeel ten behoeve van beheer en onderhoud van de systemen.
- Aanpassingen op de centrale omgeving met als doel het verkrijgen van toegang tot informatiebronnen anders de landelijke voorzieningen wordt gezien als een wijzigingsverzoek en zal op offertebasis worden uitgevoerd.

Tijden, Locaties en contactgegevens

1.10 Openstelling

Bij communicatie met de JNET dient de Afnemer gebruik te maken van het, na acceptatie, verstrekte referentienummer.

Om de communicatie tussen de JNET ServiceDesk en de Afnemer eenduidig te laten verlopen wordt verwacht dat de Afnemer een tabel met namen en bereikbaarheidsgegevens van contactpersonen heeft aangeleverd via de aan haar gerelateerde JNET contacten.

De JNET ServiceDesk is bereikbaar voor de volgende zaken:

- aanmelden van incidenten,
- doen van navraag over de incidenten

De JNET ServiceDesk is voor incident meldingen met betrekking tot het afhandelen van storingen 7 x 24 uur bereikbaar. Dit is afhankelijk van het afgenomen contract.

1.11 Contactgegevens

1.11.1 JNET – Algemeen

| Bezoekadres |
|-------------------------------------------|
| JNet BV Barbarasteeg 5 2611BM Delft |

| Postadres |
|-------------------------------------------|
| JNet BV Postbus 1119 1500AC Zaandam |

1.11.2 JNET – Kantoortijden

| Kantoortijden |
|--------------------------------------|
| 08.00-17.30 uur op erkende werkdagen |

1.11.3 JNET – Levering/orderdesk

| Contact | Nummer/adres | Bereikbaarheid |
|-------------|----------------|-----------------|
| Telefonisch | +31 75-6312525 | • kantoortijden |
| Email | Info@jnet.nl | • kantoortijden |

1.11.4 JNET – Servicedesk

| Contact | Nummer/adres | Bereikbaarheid |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Telefonisch | +31 88-5638400 | • kantoortijden • 7x24 uur voor incidenten met prioriteit hoog mits 24x7 afgenomen |
| Email | servicedesk@jnet.nl | • kantoortijden |
| Service-management applicatie | https://servicedesk.jnet.nl | • 24x7 |

Incidenten met betrekking tot de dienstverlening binnen kantoortijd kunnen van maandag t/m vrijdag van 08:00 uur tot 17:30 uur door Opdrachtgever worden aangemeld bij JNET.

Incidenten met betrekking tot de dienstverlening buiten kantoortijd, kunnen door Afnemer worden aangemeld via het voice respons systeem van de JNET waakdienst. Spreek hierbij duidelijk uw naam en telefoonnummer in.

De melder zal bij opening kantoor teruggebeld worden.

NB: incidenten buiten kantoor tijd worden alleen maar behandeld in geval de urgentie hoog is.

Alleen geautoriseerde medewerkers van de afnemer kunnen bij de Servicedesk van JNET calls indienen.

JNET servicedesk handelt de aangemelde incidenten af en is hiervoor het aanspreekpunt. De status van aangemelde incidenten met prioriteit hoog kan te allen tijde 24x7 door de Opdrachtgever worden opgevraagd bij JNET.

Incident Management

JNET is verantwoordelijk voor het wegnemen van verstoringen in de dienstverlening en het zo spoedig mogelijk herstellen van de functionaliteit mits deze zich voordoen in het domein JNET. Daartoe worden incidenten geregistreerd, geclassificeerd, aan de juiste specialisten toegewezen, op voortgang bewaakt, opgelost en bij de melder afgemeld.

Binnen het proces van incidentafhandeling onderscheidt JNET de volgende fasering:

| | |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verstoring Aanmelden | Dit is het moment waarop de (internet-)gebruiker zich bewust wordt van de verstoring of waarop de verstoring op een andere wijze (technisch, fysiek) wordt vastgesteld. JNET wordt op de hoogte gebracht van de verstoring of detecteert de storing zelf. Dit leidt tot de status 'geïnformeerd' (het incident is aangemeld). Het moment waarop een ondersteuning tot storingsonderzoek is gewenst. JNET doet de aanname registratie uitvraag en mogelijke domeinbepaling |
| Reactietijd | Dit is de periode tussen het aanmelden van het incident en de start van de diagnose en oplossing. Bij Incidenten met de status hoog wordt tevens de aanmelder op de hoogte gebracht over de status van de diagnose. |
| Status Update Tijd | Het tijdstip waarop minimaal een terugkoppeling aan de klant moet zijn afgegeven betreffende de status van het incident. |
| Oplostijd | Voor Afnemer geldt dat oplostijd de tijd betreft tussen de bevestiging van de aanmelding van het incident (door de JNET Service Desk) en het technisch oplossen van het incident. |

Incidenten worden door het JNET geclassificeerd op basis van vooraf toegekende prioriteiten. Onderstaande tabel geeft in hoofdlijnen een overzicht van de prioriteiten die bij de verschillende incidenten horen.

| Categorieën | |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoog | Verstoring van één of meerdere componenten waardoor bedrijfskritische processen vertraging oplopen. |
| Normaal | Service gedeeltelijk niet beschikbaar of gedeeltelijk effectief /niet bruikbaar. <20% van gebruikers. |
| Laag | Elk ander incident waardoor service niet werkzaam is volgens gemaakte afspraken. |

De reactie, status- en oplostijden (of afhandeltijden) voor incidenten zijn:

| Prioriteit | Reactietijd | Oplostijd |
|------------|-------------|-----------|
|------------|-------------|-----------|

| | | |
|---------|-------|-------------------------------|
| Hoog | 2 uur | 80% binnen 8 uur ¹ |
| Normaal | 4 uur | 80% binnen 2 werkdagen |
| Laag | 8 uur | binnen 10 werkdagen |

Randvoorwaarden

- Als een incident door een indiener een verkeerde prioriteit is meegegeven zal JNET aan het incident, in onderling overleg met de aanmelder, alsnog de juiste prioriteit toekennen.
- Afhandeltijden worden gemeten tijdens het afgesproken support window van Opdrachtgever.
- Oplostijd is afhankelijk van de gekozen SLA op de fysiek afgenomen verbinding.

1.12 Verstoring

De definitie van 'verstoring' is:

Elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een service behoort en die interruptie of een vermindering van de kwaliteit van die dienstverlening kan veroorzaken.

1.13 Service Verzoek

Naast verstoringen kent JNET ook Service verzoeken. De definitie van een service verzoek is:

Een verzoek van een klant om ondersteuning, levering, informatie, advies of documentatie.

Voorbeelden van een service verzoek is:

- Functionele vraag
- Vraag om informatie;
- Password reset;

Uitzondering is een verzoek om aanpassing van de infrastructuur, applicatie of nieuwe user, een RfC (Request for Change). Dit is geen incident, maar een wijziging.

1.14 Incident prio Hoog

Incidenten met prio Hoog moeten altijd telefonisch worden aangemeld.

1.15 Escalatie

Wanneer er sprake is van een dreigende overschrijding van het SLA kan er verzoek tot escalatie worden gedaan.

| Niveau | Afdeling | Functie | Bereikbaarheid |
|--------------|------------|--------------------|------------------------------|
| Operationeel | Operations | Servicedesk | +31 88-5638400 optie 1 |
| Escalatie 1 | Operations | Service Manager | +31 88-5638400 optie 2 |
| Escalatie 2 | Operations | Manager Operations | +31 88-5638400 optie 3 |
| Escalatie 3 | Management | Directie | Kantoortijden +31 75-6312525 |

Problem Management

Maandelijks zal een analyse worden gemaakt op het totaal aantal aan incidenten wat heeft plaatsgevonden. Wanneer er uit de analyse naar voren komt dat er sprake is van herhaalstoringen zal dit worden bestempeld als een probleem. Afhankelijk van het domein zal JNET op dat moment optreden als probleemeigenaar. Indien het probleem zich niet in het JNET domein bevindt zal JNET het eigenaarschap van het probleem overdragen aan de verantwoordelijke partij. Doel van probleemmanagement is het localiseren van de Known Error.

Na het achterhalen van de Known Error (functioneel of technische) zal worden getracht een gepaste verbetermaatregel te vinden. Indien een oplossing niet direct kan worden aangeboden zal er worden gekeken naar een workarround.

Voor de implementatie van de verbetermaatregel zullen de werkzaamheden conform het wijzigingsmanagement worden ingelegd en uitgevoerd. Op de onderhoudspagina zal wanneer dit een onderbreking in het netwerk geeft, tijdig bekend worden gemaakt.

Wijzigingsbeheer

Wijzigingsbeheer (Change management) voorziet in een structurele benadering voor het evalueren en implementeren van wijzigingen in de IT omgeving. Iedere voorgestelde wijziging wordt beoordeeld op de gevolgen, de risico's en de vereiste middelen.

1.16 Request for change (RFC)

Er worden drie soorten RFC's onderkend: correctief, preventief en adaptief. Correctieve en preventieve RFC's hebben tot doel het herstel of voorkomen van fouten/problemen. Voor nieuwe functionaliteit/uitbreiding wordt het begrip adaptieve RFC gebruikt.

1.17 Preventieve en correctieve RFC's

Preventieve en correctieve RFC's vinden hun oorsprong in het incident en/of problem management proces, binnen de beschrijving van een RFC zal duidelijk een verwijzing opgenomen moeten worden naar het incident(en) en/of probleem waar de RFC betrekking op heeft.

1.18 Doorlooptijd

Afhankelijk van de omvang van de RFC wordt in overleg tussen de indiener van het wijzigingsverzoek en JNET de doorlooptijd en moment van uitvoering bepaald. Bij voorkeur in het onderhoudswindow.

| Omvang | Omschrijving | Doorlooptijd | Uitvoering |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------|
| Kleine wijziging | Dit is een niet standaardwijziging die minder dan 1 uur kost | In overleg | Onderhoudswindow |
| Normale wijziging | Dit is een niet standaardwijziging die meer dan 1 uur kost | In overleg | Onderhoudswindow |
| Spoed wijziging | Dit is elke wijziging waarbij de uitvoering niet kan wachten tot het eerstvolgende onderhoudswindow | In overleg | Buiten onderhoudswindow |

Spoed is de definitie om snel iets uit te kunnen voeren omdat dit op korte termijn en niet binnen of conform de SLA afgesproken realisatietijden kan worden uitgevoerd.

1.19 Doorlooptijd standaard change

| Wijziging | Omschrijving | Doorlooptijd | Uitvoering |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|
| Standaard wijziging | De wijziging staat op de lijst met standaard wijzigingen, is al meerdere keren uitgevoerd en duidelijk beschreven. | 5 werkdagen | 08.00 - 17.30 uur |

Per standaard change kunnen eventueel andere doorlooptijden gelden.

1.20 Terugkoppeling standaard change voortgang

| Standaard change | Actie | Status Standaard change |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Voor de standaard change is meer informatie, of een actie nodig van JNET | Informeer de aanvrager en meld op wie en waarop gewacht wordt. | Waiting for customer |
| Voor de standaard change is meer tijd nodig | Informeer de aanvrager | JNet blijft lopen tot dat standaard change is uitgevoerd |
| Een standaard change heeft een verstoring opgeleverd | Dien een melding aan in bij de JNET leveringen. | Assigned |
| De standaard Change verloopt normaal | afmelding van change per mail | JNET wacht op aanvrager voor goedkeuring en afmelding van de change. Als na 3 dagen geen bericht is ontvangen van de aanvrager, wordt de change door JNET afgesloten. |

Iedere standaard change moet door JNET middels een checklist worden geverifieerd of alle stappen aangaande de standaard change zijn uitgevoerd, met als doel het aantal verstoringen n.a.v. changes zo laag mogelijk te houden.

1.21 Onderhoudsvenster

Voor het uitvoeren van preventief onderhoud binnen de ASP/Cloudomgeving-omgeving van JNet hanteert JNet een onderhoudsvenster op zaterdag van 04:00 uur tot 08:00 uur. Binnen dit tijdsvenster kan de beschikbaarheid van de applicaties en koppelingen niet gegarandeerd worden.

Klachten

De klachtenprocedure heeft als doel de dienstverlening van JNET, in de breedste zin des woords, te verbeteren. Afnemer kan ongenoegen over de (wijze van) dienstverlening van JNET melden middels onderstaande wijzen.

Ongenoegen met betrekking tot afhandeling van de inhoud van incidenten lopen via het onderstaand schema.

| Via | Contact | Respons en afhandeling |
|-------------|---------------|-------------------------------------------|
| Servicedesk | ▪ Telefonisch | De responstijd bij klachten is maximaal 5 |

| | | |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> Email Website | werkdagen. Ontvangen klachten worden intern geanalyseerd en melder van de klacht ontvangt binnen 4 weken (afhankelijk van de aard van de klacht) een uitspraak van JNET. |
| Via Servicedesk naar Service Manager | <ul style="list-style-type: none"> Telefonisch Email | |
| Account Manager | <ul style="list-style-type: none"> Telefonisch Email | |

Bijlage 1: Definities

24x7

Alle tijden, zowel binnen als buiten kantoortijden.

Aankondigingstermijn

De aankondigingstermijn is de periode tussen het moment dat Opdrachtnemer een activiteit (bijvoorbeeld werkzaamheden binnen een incidenteel onderhoudsvenster) aankondigt en het moment waarop die activiteit begint. componenten wordt tevoren aangekondigd.

Aanvraag / Request for Information (Rfi)

Een aanvraag of Rfi is een verzoek van een klant om gegevens beschikbaar te stellen. Er bestaat onderscheid tussen standaard aanvragen en niet-standaard aanvragen.

Op grond hiervan worden drie prioriteitscategorieën gebruikt, te weten, Spoed, standaard, non-standaard. De prioriteitscategorie van een aanvraag wordt door de indiener gekozen.

Afhandeltijd

De afhandeltijd is de periode tussen het moment dat een vraag of melding bekend is geworden en is geregistreerd bij de Opdrachtnemer servicedesk van en het moment waarop de storing is verholpen, resp. aan het wijzigingsverzoek of aanvraag is voldaan, resp. aan de indiener wordt teruggemeld dat de vraag of melding niet in behandeling wordt genomen.

Beschikbaarheid

Beschikbaarheid is het gedeelte van de openstellingstijd waarop de functies van (het desbetreffende onderdeel van) de dienst daadwerkelijk bruikbaar zijn.

Bij de vaststelling van het aantal uren dat de applicatie als niet beschikbaar wordt aangemerkt worden de volgende tijden niet meegerekend:

- De voor preventief onderhoud benodigde tijd in het standaard Onderhoudsvenster.
- De tijd die wordt besteed aan het verhelpen van storingen welke tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever behoren.
- De tijd dat de Dienst wegens een storing in componenten die buiten het bereik van deze overeenkomst vallen niet beschikbaar is.
- De tijd dat de Dienst wegens een storing in de door Opdrachtgever beheerde componenten niet beschikbaar is.
- De met Opdrachtgever afgesproken tijd voor onderhoud of het gepland uitvoeren van een Wijzigingsverzoek.

Feestdag

Nieuwjaarsdag, de Christelijke tweede Paas- en Pinksterdag, de beide Kerstdagen, Hemelvaartsdag, de dag waarop de verjaardag van de Koning(in) wordt gevierd.

Incidenteel onderhoudsvenster (incidenteel onderhoudswindow)

Een incidenteel onderhoudsvenster is een onderhoudsvenster waarvoor geen vast tijdstip in de service-levelbeschrijving is vermeld. Een incidenteel onderhoudsvenster voor klantspecifieke

componenten wordt tevoren met de desbetreffende klant afgesproken. Een incidenteel onderhoudsvenster voor generieke componenten wordt van tevoren met de klant overlegd wanneer dit impact heeft op de dienstverlening.

Kantoortijden

Van 8:00 tot 17:30 u (lokale tijd) op werkdagen.

Openstelling / Service Window

De openstelling, of het Service Window, geeft de tijden aan waarop de functies van een dienst bruikbaar behoren te zijn voor de beoogde gebruikers.

Onderhoudsvenster (Onderhoudswindow)

Diensten kunnen tijdelijk onbereikbaar zijn om onderhoud uit te voeren. Per dienst is aangegeven wanneer dit kan gebeuren en hoe lang tevoren dit wordt afgesproken of aangekondigd. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen een vast onderhoudsvenster en een incidenteel onderhoudsvenster.

Prioriteit

Een prioriteit is een voorrangs aanduiding voor het uitvoeren van werkzaamheden, zoals het verhelpen van een storing en het afhandelen van een wijzigingsverzoek. Een prioriteit wordt toegekend op grond van impact, urgentie en hoeveelheid inspanning. Een eenmaal toegekende prioriteit kan worden gewijzigd op grond van nieuwe inzichten.

Prioriteit bij storingen

Bij het verhelpen van een storing ligt de nadruk op de impact van de storing. Op grond hiervan worden drie prioriteitscategorieën gebruikt, te weten:

- Prio1 Impact is zeer hoog. Totale platform is onbereikbaar of wanneer aanvragen niet aankomen of zoek raken;
- Prio2 Meerdere gebruikers kunnen geen gebruik maken van het platform;
- Prio3 Een gebruiker meldt problemen over de dienstverlening.

Voor generieke diensten en generieke onderdelen van diensten heeft Opdrachtnemer vastgesteld welke storingen in welke categorie vallen. Voor klantspecifieke diensten wordt bij het afsluiten van een overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de desbetreffende klant afgesproken welke storingen in de categorie 'major' en 'normaal' vallen. Storingen waarover geen afspraken zijn gemaakt vallen in de categorie 'laag'.

Prioriteit bij wijzigingsverzoeken en aanvragen

Bij het vaststellen van de prioriteit voor het afhandelen van een wijzigingsverzoek of aanvraag ligt de nadruk op de urgentie van de wijziging

Reactietijd

De reactietijd is de periode tussen het moment dat een vraag of melding bekend is geworden en is geregistreerd bij de Opdrachtnemer servicedesk en het moment van eerste terugmelding aan de aanmelder of contactpersoon. Als een vraag of melding binnen kantooruren telefonisch binnenkomt, dan vindt de terugmelding onmiddellijk plaats. De reactietijd is dus alleen van toepassing bij email meldingen of meldingen via de servicedesk applicatie of voice response systeem.

Service desk

De servicedesk van JNET is 24 x7 telefonische bereikbaar voor het melden van incidenten. Binnen kantoortijden is de servicedesk bereikbaar voor alle overige vragen m.b.t. de dienstverlening voor de klant.

Standaard en niet-standaard aanvragen en wijziging

Standaard aanvragen en wijzigingen zijn tevoren afgesproken en gedocumenteerd, inclusief: benodigde invoergegevens; uit te voeren activiteiten; resultaten; afhandeltijd; tarief. Bij een niet-standaard wijziging worden deze afspraken gemaakt of gecompleteerd nadat het wijzigingsverzoek is ingediend. Een standaard wijziging kan klantspecifiek zijn, of kan zijn beschreven voor alle klanten van een generieke dienst.

Storing / incident

Een storing of incident is de situatie dat één of meerdere functies van de dienst Regelhulp voor één of meer beoogde gebruikers tijdens de openstelling niet beschikbaar is.

Werkdag

Elke dag met uitzondering van zaterdagen, zondagen en feestdagen.

Wijzigingsverzoek / Request for Change (RfC)

Een wijzigingsverzoek of RfC is een verzoek van een klant om een wijziging aan te brengen in de ICT-infrastructuur, programmatuur of configuratie(gegevens). Er bestaat onderscheid tussen, spoedwijzigingen, standaard wijzigingen en niet-standaard wijzigingen.

Bijlage 2: Maatregelen Overheidsservicebus.com

Teneinde aan onze verplichtingen voortvloeiend uit deze SLA te kunnen voldoen in de JNet SaaS omgeving genaamd OverheidsServiceBus.com sluiten wij met de klant een bewerkersovereenkomst af waarin wij tegemoetkomen aan de normen van de BIG en ISO27001.