

BIJLAGE

februari 2016

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pagina 1 van 15

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK I ALGEMEEN	2
1. DEFINITIES	2
2. ALGEMEEN	4
3. VERSPREIDING SLA	4
4. WIJZIGING SLA	4
5. DOEL SERVICE LEVEL AGREEMENT	4
HOOFDSTUK II SERVICENIVEAUS	5
6. REACTIVITEIT VAN DE GEBRUIKERSINTERFACE	5
7. BESCHIKBAARHEID	5
8. STABILITEIT	6
9. RECOVERY POINT OBJECTIVE (RPO) EN RECOVERY TIME OBJECTIVE (RTO)	6
10. BEWAKING	6
11. CAPACITEIT	7
12. BEVEILIGING	7
13. DOCUMENTATIE	7
HOOFDSTUK III PRIORITEITSSTELLING, RESPONSETIJDEN EN OPLOSTIJDEN	8
14. PRIORITEITSSTELLING	8
15. REACTIETIJDEN	8
16. OPLOSTIJDEN	9
HOOFDSTUK IV BEHEER EN VERZOEKEN	10
17. PREVENTIEF ONDERHOUD	10
18. PERFECTIEF ONDERHOUD	10
19. ADAPTIEF ONDERHOUD	10
20. STANDAARDVERZOEKEN/WIJZIGINGSVERZOEKEN	10
HOOFDSTUK V HELPDESK, RAPPORTAGE EN OVERLEG	11
21. HELPDESK / SERVICEDESK OPDRACHTNEMER	11
22. TOEGANG TOT HELPDESK / SERVICEDESK OPDRACHTNEMER	11
23. RAPPORTAGE	11
24. OVERLEGSTRUCTUREN	12
HOOFDSTUK VI MALUSREGELING	12
25. VERREKENING (ON)BESCHIKBAARHEID	12

HOOFDSTUK I ALGEMEEN

BIJLAGE

februari 2016

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pagina 2 van 15

1. Definities

Naast of in aanvulling op de Overeenkomst wordt in deze Service Level Agreement verstaan onder:

<i>Beschikbaarheidsvenster</i>	Periode waarbinnen de Applicatie en de SaaS-Diensten tenminste beschikbaar zijn;
<i>Doorlooptijd</i>	De tijd die verstrijkt tussen het moment van melden (Melding) en het moment van afhandelen van een Incident. Bij het bepalen van het aantal uren wordt gerekend op basis van de openingstijden van de Servicedesk;
<i>Escalatie</i>	Het doorschuiven van een Melding naar een ander hiërarchisch niveau;
<i>Helpdesk / Servicedesk</i>	(telefonische) gebruiksondersteuning vanuit Opdrachtnemer aan de Gebruikers van de Applicatie, beperkt tot de medewerkers van Opdrachtgever;
<i>Impact</i>	De mate waarin een Incident productie dan wel procesverstorend is;
<i>Incident</i>	(Dreigende) Onvolkomenheid en/of storing van de Applicatie en/of SaaS-diensten;
<i>Melding</i>	Verzamelnaam waaronder Incidenten, Vragen, Wijzigingsverzoeken, Standaardverzoeken, klachten en (informatie)verzoeken worden geregistreerd;
<i>Meldingsperiode</i>	De periode waarbinnen Opdrachtgever gerechtigd is om Opdrachtnemer in kennis te stellen van een Incident, te weten tussen 08:00 uur en 18:00 uur;
<i>Oplostijd</i>	De periode waarbinnen Opdrachtnemer naar aanleiding van een gemeld Incident maatregelen ter oplossing en/of voorkoming van Onvolkomenheden uitvoert waarbij uren die buiten de Meldingsperiode vallen geen invloed op de aanvang van de Oplostijd hebben. De Oplostijd vangt aan onmiddellijk na een Melding tijdens het Beschikbaarheidsvenster;

BIJLAGE

februari 2016

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pagina 3 van 15

<i>Prioriteit</i>	Resultante van toegekende Urgentie en Impact, te gebruiken om de volgorde in afwikkeling te bepalen;
<i>Reactietijd</i>	De maximumtijd die verstrijkt tussen het tijdstip van de Melding door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer via het hiervoor bestemde servicetelefoonnummer en/of e-mailadres waarbij uren die buiten de Meldingsperiode vallen geen invloed op de aanvang van de Reactietijd hebben. De Reactietijd vangt aan onmiddellijk na de Melding tijdens het Beschikbaarheidsvenster;
<i>Self Service Portal</i>	Beschikbaar internetportal waar Incidenten, vragen, Standaardverzoeken (geen Wijzigingsverzoeken) kunnen worden gemeld, waar Gebruikers door middel van de FAQ zelf oplossingen worden geboden, waar service requests en changes kunnen worden aangevraagd;
<i>Standaardverzoek</i>	de door Opdrachtgever verzochte wijzigingen tot aanpassing van een Applicatie en/of SaaS-diensten gericht op de technische en functionele instandhouding van de Applicatie en/of SaaS-diensten;
<i>Urgentie</i>	De mate waarin en de snelheid waarmee een incident opgelost dient te worden;
<i>Vraag</i>	Verzoek om informatie;
<i>Wachttijd</i>	De tijd die Opdrachtgever wacht op informatie van of een handeling door Opdrachtnemer.
<i>Wijzigingsverzoek</i>	door Opdrachtgever verzochte wijzigingen tot functionele aanpassing van een Applicatie en/of de SaaS-diensten;

2. Algemeen

- 2.1. Deze Service Level Agreement (SLA) vormt een integraal onderdeel van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer inzake de Implementatie van

BIJLAGE

februari 2016

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pagina 4 van 15

de Applicatie en het Beheer van de Applicatie en SaaS-diensten een en ander zoals nader omschreven in de Overeenkomst en de bijbehorende Bijlagen.

- 2.2. In deze SLA is het minimumniveau van de dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gedefinieerd in termen van taken, verantwoordelijkheden, Serviceniveaus, procedures en afspraken.
- 2.3. De SLA is eveneens van toepassing op Toeleveranciers die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld.
- 2.4. De definities en de in de Overeenkomst overeengekomen verplichtingen (waaronder de bepaling dat het gaat om resultaatsverplichtingen) zijn onverkort van toepassing op deze SLA.

3. Verspreiding SLA

- 3.1. Verspreiding van deze SLA vindt plaats aan medewerkers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever, alleen voor zover dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeengekomen dienstverlening.
- 3.2. Verspreiding van deze SLA is de verantwoordelijkheid van de contactperso(n)en zoals vermeld in de Overeenkomst. De namen van de desbetreffende functionarissen alsmede van wijzigingen van die functionarissen zullen tijdig, schriftelijk aan de andere partij worden gecommuniceerd.

4. Wijziging SLA

- 4.1. 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 beide Partijen.
- 4.2. 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 Opdrachtnemer of Opdrachtgever.
- 4.3. De eindverantwoordelijkheid voor de ingediende wijzigingen, wanneer deze financiële consequenties hebben, alsmede de acceptatie daarvan berust evenwel bij de ondertekenaars van deze SLA, hetgeen inhoudt dat wanneer dit andere personen zijn, zij hun uiteindelijke goedkeuring dienen te geven.

5. Doel Service Level Agreement

- 5.1. Het doel van de Service Level Agreement is onder andere:
 - Het vastleggen van de overeengekomen Serviceniveaus t.a.v. de dienstverlening;
 - Het vastleggen van de prioritering in het geval van Incidenten;

BIJLAGE

februari 2016

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pagina 5 van 15

- Het vastleggen van de bereikbaarheid van de Helpdesk;
- Het vastleggen op welke wijze gerapporteerd wordt over de dienstverlening.

HOOFDSTUK II SERVICENIVEAUS

Opdrachtnemer garandeert de volgende Serviceniveaus:

6. Reactiviteit van de gebruikersinterface

- 6.1. Garantie: De latentie-tijd (latency) dient te voldoen aan algemeen gangbare eisen voor de reactiviteit van gebruikersinterfaces.

	Front Office/Back Office situatie
Standaard schermovergang	<1,0 seconden
Schermoveergang met complexe informatievraag	<5,0 seconden

- 6.2. Definitie: Een transactie is het uitvoeren van een van de bovengenoemde onderdelen in het eerste lid en het weer op het scherm terugkrijgen van het volledig resultaat van de uitgevoerde actie.
- 6.3. Norm: De overeengekomen norm dient in minimaal 95% van de gevallen gerealiseerd te worden bij een steekproef van 50 transacties op een set met Opdrachtgever overeengekomen/vastgestelde standaardhandelingen in de productie-omgeving. Deze steekproef kan periodiek plaatsvinden en vast onderdeel uitmaken van de reguliere rapportage of reactief gebruikt worden indien een perceptie van traagheid ontstaat bij de Gebruikers.

7. Beschikbaarheid

- 7.1. Garantie: De SaaS-diensten en Applicatie zijn in ieder geval gedurende het Beschikbaarheidsvenster, <<DIS KRD: te weten van 8:00 tot 17:30 op Werkdagen / DIS Periferie: te weten van 08:00 tot 22:00 uur van maandag tot en met zaterdag behoudens in Nederland algemeen en wettelijk erkende feestdagen>>, beschikbaar voor Opdrachtgever en Gebruikers. Regulier onderhoud zal alleen uitgevoerd mogen worden met de voorafgaande toestemming of op verzoek van Opdrachtgever op Werkdagen tussen 22.00 uur en 07.00 uur of buiten Werkdagen. Het uitvoeren van onderhoud zal vijf (5) Werkdagen van tevoren worden aangekondigd.
- 7.2. Definitie: de SaaS-diensten en Applicatie zijn beschikbaar indien er, gedurende het tijdsvenster, geen Incidenten uit Prioriteitsgroep 1 of Prioriteitsgroep 2 openstaan en

BIJLAGE

februari 2016

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pagina 6 van 15

minimaal 95% van de Gebruikers de SaaS-diensten en Applicatie op normale wijze kan gebruiken.

- 7.3. Norm: de norm voor de gemiddelde beschikbaarheid van de SaaS-diensten en Applicatie is 99,0% gedurende het gegarandeerde Beschikbaarheidsvenster over een periode van een kwartaal met uitzondering van niet-beschikbaarheid die een gevolg is van ondeskundig handelen welk aan Opdrachtgever valt toe te rekenen¹.

8. Stabieleit

- 8.1. Definitie: De SaaS-diensten en Applicatie worden als stabiel beschouwd voor de Gebruikers indien er geen verstoringen of verminderde gebruiksmogelijkheden optreden tijdens het normale gebruik van de SaaS-diensten en Applicatie.
- 8.2. Garantie: Opdrachtnemer garandeert na Acceptatie van de SaaS-diensten en Applicatie stabiele operationele de SaaS-diensten en Applicatie zonder grote verstoringen.

9. Recovery Point Objective (RPO) en Recovery Time Objective (RTO)

- 9.1. Garantie: Opdrachtnemer garandeert dat de SaaS-diensten en Applicatie zodanig zijn ingericht dat in het geval de SaaS-diensten en/of Applicatie uitvallen of niet meer beschikbaar zijn, een productieverlies zoveel mogelijk wordt beperkt en in geen geval de gestelde norm zal overschrijden.
- 9.2. Definitie: In geval van een uitval van de SaaS-diensten en/of Applicatie zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat deze hersteld worden 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 kunnen worden geplaatst in de Applicatie. RPO is het tijdsinterval tussen de datum en de tijd corresponderend met de meest recente toestand waarin het systeem weer kan worden hersteld in de oude situatie voordat het systeem uitviel.
- 9.3. Norm: Voor Data die voor de uitval van SaaS-diensten en Applicatie zijn ingevoerd c.q. zijn uitgevoerd geldt het volgende: maximale hersteltijd (RTO, Recovery Time Objective) is 4 uur, maximaal geoorloofde dataverlies (RPO, Recovery Point Objective) is 1 uur.

¹ DIS KRd: In een gemiddeld kwartaal met 63 werkdagen is de maximale beschikbaarheid van de SaaSdiensten en Applicatie gedurende het vastgestelde beschikbaarheidsvenster (63 dagen * 9,5 uur =) 598,5 uur, en betekent de 99,0% norm dus dat hiervan 592,5 uren moet worden gehaald en de grenswaarde voor de totale tijd van onbeschikbaarheid op 6 uur per kwartaal ligt.

DIS Periferie: In een gemiddeld kwartaal met 63 werkdagen en 13 zaterdagen is de maximale beschikbaarheid van de SaaS-diensten en Applicatie gedurende het vastgestelde beschikbaarheidsvenster (76 dagen * 14 uur =) 1064 uur, en betekent de 99,0% norm dus dat hiervan 1053 uren moet worden gehaald en de grenswaarde voor de totale tijd van onbeschikbaarheid op 11 uur per kwartaal ligt.

BIJLAGE

februari 2016

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pagina 7 van 15

10. Bewaking

- 10.1. Garantie: Opdrachtnemer zal de SaaS-diensten en Applicatie 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 SaaS-diensten en Applicatie 24 uur/7 Werkdagen te kunnen bewaken.
- 10.2. Definitie: de monitoring van de Beschikbaarheid van de SaaS-diensten en Applicatie conform de overeengekomen Specificaties.
- 10.3. Norm: de bewaking van de SaaS-diensten en Applicatie is zodanig ingericht dat de realisatie van de normen voor Beschikbaarheid, Reactietijden en capaciteit gewaarborgd zijn.

<<DIS Periferie>>

11. Capaciteit

- 11.1. Garantie: Opdrachtnemer garandeert voldoende capaciteit voor het gebruik van de SaaS-diensten en Applicatie zoals afgesproken in de Overeenkomst en Bijlagen en biedt voldoende mogelijkheden voor uitbreiding van de capaciteit in het geval, door toename van het gebruik of anderszins, van de SaaS-diensten en Applicatie in relatie tot dit toegenomen gebruik leidt tot problemen in de Beschikbaarheid en/of de Reactietijden van de SaaS-diensten en Applicatie zoals opgenomen in deze SLA.
- 11.2. Definitie: (het managen van) capaciteit houdt het proces in van de bewaking, voorspelling en paraat houden van voldoende technische hulpmiddelen om de huidige en gewenste de SaaS-diensten en Applicatie op orde te houden dan wel uit te breiden.
- 11.3. Norm: de SaaS-diensten en Applicatie dienen geschikt te zijn voor gebruik door minimaal het aantal Gebruikers gelijk aan 60% van het totale aantal ingeschreven studenten die zonder performance-problemen gelijktijdig moeten kunnen inloggen en gebruik moeten kunnen maken van de SaaS-diensten en Applicatie.

<</>>

12. Beveiliging

- 12.1. Garantie: Opdrachtnemer draagt zorg voor een zodanig niveau van beveiliging van de SaaS-diensten en Applicatie op zodanige wijze dat onbevoegde derden geen toegang kunnen krijgen tot de SaaS-diensten en Applicatie.
- 12.2. Definitie: beveiliging is het proces waarmee de SaaS-diensten en Applicatie worden beschermd tegen ongeautoriseerde toegang van onbevoegden.
- 12.3. Norm: de beveiliging wordt gerealiseerd door middel van logische beveiligingsmaatregelen (toegang op basis van wachtwoord en username) en technische beveiligingsmaatregelen op grond van de ISO 27001 norm;

BIJLAGE

februari 2016

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pagina 8 van 15

13. Documentatie

- 13.1. Garantie: Opdrachtnemer garandeert dat de Documentatie zal voldoen aan de vereisten als gesteld in artikel 7 van de Overeenkomst.
- 13.2. Norm: De Documentatie zal voldoen aan de bepaling van artikel 7 van de Overeenkomst.

HOOFDSTUK III PRIORITEITSSTELLING, RESPONSETIJDEN EN OPLOSTIJDEN

14. Prioriteitsstelling

- 14.1. Prioriteitsstelling als bedoeld in dit artikel vindt plaats op grond van Impact en Urgentie.
- 14.2. De Prioriteit van een Incident wordt vastgesteld in samenspraak met de contactpersoon van Opdrachtnemer. Indien er geen overeenstemming is, stelt Opdrachtgever de Prioriteit, en in geval van meerdere Incidenten, de volgorde van afwikkeling van de Incidenten vast.
- 14.3. In verband met prioritering van Incidenten met betrekking tot de SaaS-diensten en Applicatie worden Onvolkomenheden in de navolgende categorieën onderverdeeld voor wat betreft:
- prioriteitsgroep 1: de SaaS-diensten of Applicatie zijn in het geheel niet beschikbaar of de betrouwbaarheid is niet gegarandeerd en de Impact op Opdrachtgever en/of de Gebruikers is groot (Impact hoog & Urgentie hoog);
 - prioriteitsgroep 2: de SaaS-diensten of Applicatie zijn in verminderde mate toegankelijk en/of de SaaS-diensten of Applicatie zijn vertonen ernstig verlies aan functionaliteit, onderdelen van de Applicatie kunnen - naar de mening van Opdrachtgever – niet meer worden gebruikt door Gebruikers en/of Opdrachtgever (Impact hoog & Urgentie middel);
 - prioriteitsgroep 3: overige Incidenten en Standaardverzoeken (Impact middel & Urgentie laag);
 - prioriteitsgroep 4: Vraag van Opdrachtgever, Wijzigingsverzoek zoals bedoeld in artikel 20, klachten over de verleende SaaS-diensten, Applicatie of Diensten (Impact laag & Urgentie laag).

15. Reactietijden

- 15.1. De onder Reactietijden en Oplostijden genoemde prioriteitsniveaus met betrekking tot de SaaS-diensten en Applicatie zijn verder uitgewerkt in artikel 14 van deze SLA.
- 15.2. Garantie: 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

BIJLAGE

februari 2016

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pagina 9 van 15

aanspreekpunt voor Meldingen en de afhandeling zal verder plaatsvinden conform het bepaalde in artikel 22 van deze SLA.

15.3. Definitie: zie artikel 1 SLA.

15.4. Norm: Indien zich een Onvolkomenheid 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):

- prioriteitsgroep 1: binnen een half (0,5) uur na ontvangst van de Melding;
- prioriteitsgroep 2: binnen één (1) uur na ontvangst van de Melding;
- prioriteitsgroep 3 en 4: binnen twee (2) Werkdagen na ontvangst van de Melding.

16. Oplostijden

16.1. Garantie: Meldingen, waaronder Incidenten, worden door Opdrachtnemer opgelost conform de in artikel 16.3 genoemde Oplostijden of er wordt door Opdrachtnemer een workaround geboden conform het bepaalde in artikel 16.4 en 16.5.

16.2. Definitie: zie artikel 1 SLA

16.3. Norm: normen ten aanzien van Oplostijden zijn vervat in artikel 16.3-16.5 SLA.

Opdrachtnemer zal Onvolkomenheden verhelpen binnen het hierna genoemde tijdschema:

- prioriteitsgroep 1: binnen twee (2) uur na ontvangst van de Melding;
- prioriteitsgroep 2: binnen vier (4) uur na ontvangst van de Melding;
- prioriteitsgroep 3: binnen vierentwintig (24) uur na ontvangst van de Melding;
- prioriteitsgroep 4: binnen veertig (40) uur na ontvangst van de Melding. In geval van een Wijzigingsverzoek zal de doorlooptijd in samenspraak worden vastgesteld op basis van de inhoud van het Wijzigingsverzoek waarbij een maximum geldt van twintig (20) Werkdagen.

16.4. Opdrachtnemer zal onverminderd het bepaalde in dit artikel voorzien in tijdelijke oplossingen, indien de SaaS-diensten of Applicatie - om welke reden ook - langer dan acht (8) uur buiten werking zijn c.q. niet beschikbaar zijn c.q. voorzienbaar is of wordt dat de SaaS-diensten of Applicatie langer dan acht (8) uur buiten werking zullen zijn en/of niet beschikbaar zullen zijn. Opdrachtnemer zal binnen vier (4) uur na aanvang van het onderzoek naar de geëigende herstelmaatregelen een ureschatting afgeven. In geval van Incidenten met prioriteit 1 zullen de herstelwerkzaamheden ononderbroken en ook buiten Werkdagen worden uitgevoerd en op kortst mogelijke termijn worden voltooid.

16.5. Tot een tijdelijke oplossing als bedoeld in artikel 16.4 behoort tevens het verstrekken van (tijdelijke) probleemoplossingen in de vorm van een workaround om de betreffende Onvolkomenheid te omzeilen. Workarounds of probleemvermijdende oplossingen zullen door Opdrachtnemer niet eerder

BIJLAGE

februari 2016

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pagina 10 van 15

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 SaaSdiensten en/of Applicatie.

- 16.6. 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.

HOOFDSTUK IV BEHEER EN VERZOeken

17. Preventief onderhoud

- 17.1. In verband met preventief onderhoud verplicht Opdrachtnemer zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst de SaaS-diensten en Applicatie op mogelijke Onvolkomenheden te onderzoeken. Indien daarbij Onvolkomenheden worden geconstateerd, gelden de verplichtingen zoals die op grond van deze SLA gelden voor Beheer en onderhoud.

18. Perfectief onderhoud

- 18.1. Met betrekking tot perfectief onderhoud verplicht Opdrachtnemer zich tot het in voldoende mate onderzoeken van de mogelijkheden de SaaS-diensten en Applicatie 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.

19. Adaptief onderhoud

- 19.1. Met betrekking tot adaptief onderhoud is Opdrachtnemer verplicht indien wet- en regelgeving en/of de configuratie van Opdrachtgever wordt gewijzigd, de SaaS-diensten en Applicatie op de kortst mogelijke termijn aan te passen voor gebruik met de gewijzigde wet- en regelgeving c.q. voor gebruik op de gewijzigde configuratie van Opdrachtgever.

20. Standaardverzoeken/Wijzigingsverzoeken

- 20.1. Standaardverzoeken betreffen de door Opdrachtgever verzochte wijzigingen tot aanpassing van de SaaS-diensten en/of Applicatie gericht op de technische en

BIJLAGE

februari 2016

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pagina 11 van 15

functionele instandhouding van de SaaS-diensten en/of Applicatie en waarvan te voorzien valt dat wijzigingen bij normaal gebruik van de SaaS-diensten en Applicatie noodzakelijk zijn. Standaardverzoeken betreffen relatief eenvoudige en gestandaardiseerde wijzigingen die vallen onder Prioriteit 3. Standaardverzoeken zullen kosteloos door Opdrachtnemer worden uitgevoerd als onderdeel van de Diensten. Opdrachtgever typeert in ieder geval de wijzigingen opgenomen in bijlage A als standaard.

- 20.2. Wijzigingsverzoeken betreffen verzochte wijzigingen tot functionele aanpassing van de Applicatie. Verzoeken tot dergelijke wijzigingen kunnen worden ingediend door daartoe door Opdrachtgever geautoriseerde medewerkers, waarvan een lijst aan Opdrachtnemer ter beschikking zal worden gesteld. Uitvoering en implementatie van de wijzigingen gebeurt altijd in overleg met Opdrachtgever of de namens haar ingestelde gebruikersgroep.
- 20.3. Verzoeken tot wijzigingen als bedoeld in artikel 20.2 zullen door of namens Opdrachtgever schriftelijk worden ingediend in een tussen Partijen in onderling overleg nader vast te stellen document voor Wijzigingsverzoeken.

HOOFDSTUK V HELPDESK, RAPPORTAGE EN OVERLEG

21. Helpdesk / Servicedesk Opdrachtnemer

- 21.1. De Helpdesk/Servicedesk van Opdrachtnemer is op Werkdagen bereikbaar per e-mail en per telefoon tussen 08:00 uur en 18:00 uur, behoudens vakantieperiodes waarbij de openstelling tussen 8:30 en 17:00 uur is. Meldingen zullen worden behandeld conform de in de SLA overeengekomen Response- en Oplostijden. Meldingen vinden plaats via: ☐ E-mailadres : ☐ Telefoonnummer : _____
- 21.2. Naast de Helpdesk/Servicedesk is er een Self Service Portal waar Gebruikers Meldingen online kunnen registreren. Meldingen via de Self Service Portal zullen worden behandeld conform de in de SLA overeengekomen Response- en Oplostijden.
- 21.3. Gebruikers 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.

BIJLAGE

februari 2016

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pagina 12 van 15

22. Toegang tot Helpdesk / Servicedesk Opdrachtnemer

- 22.1. Partijen zullen nadere afspraken maken over de functieniveaus die toegang hebben tot de Helpdesk.
- 22.2. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer een lijst ter beschikking 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.

23. Rapportage

- 23.1. Om Opdrachtgever de mogelijkheid te geven te verifiëren in hoeverre Opdrachtnemer in staat is om de overeengekomen Serviceniveaus te waarborgen bestaat er een aantal controle mogelijkheden zoals onder andere hierna vermeld. Opdrachtnemer zal maandelijks, en wel uiterlijk op de tiende Werkdag van de maand, een maandrapportage opleveren met daarin vermeld de onderwerpen zoals genoemd in bijlage B van deze SLA. 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 ter beschikking gesteld.

24. Overlegstructuren

- 24.1. Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over de Diensten 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 ICT dienstverlening. De doelstelling, frequentie en niveau van overleg dienen te voldoen aan de eisen gesteld in bijlage C van deze SLA.
- 24.2. Indien onenigheid bestaat over de te hanteren Prioriteit kan prioriteitsoverleg (feitelijke escalatie) gehouden worden. Vanuit Opdrachtnemer zal hiervoor een service manager 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.
- 24.3. 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 (Incident manager). In dit overleg wordt op basis van de SLA rapportage de dienstverlening besproken. De samenstelling kan afhankelijk van de te bespreken onderwerpen per overleg variëren.

HOOFDSTUK VI MALUSREGELING

BIJLAGE

februari 2016

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pagina 13 van 15

25. Verrekening (on)beschikbaarheid

- 25.1. Bij een onbeschikbaarheid van meer dan 1,0%, conform artikel 7 gemeten per kwartaal (), zal Opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete verbeuren op basis van de volgende systematiek:
1. In het geval van een eerste kwartaal dat het beschikbaarheidsniveau van 99,0% niet wordt behaald, bedraagt de malus voor het betreffende kwartaal € 5.000,- exclusief BTW.
 2. In het geval van een tweede, aaneensluitend en opeenvolgend kwartaal dat het gemiddelde beschikbaarheidsniveau van 99,0% niet wordt behaald, bedraagt de malus voor het betreffende kwartaal € 15.000,- exclusief BTW.
 3. In het geval van een derde, aaneensluitend en opeenvolgend kwartaal dat het, gemiddelde beschikbaarheidsniveau van 99,0% niet wordt behaald, bedraagt de malus voor het betreffende kwartaal € 30.000,- exclusief BTW.
 4. In het geval van meer aaneensluitende en opeenvolgende kwartalen dat het gemiddelde beschikbaarheidsniveau van 99,0% alsnog niet wordt behaald, bedraagt de malus telkenmale € 30.000,- exclusief BTW per kwartaal.
 5. In het geval dat Opdrachtnemer een kwartaal, direct volgend op een kwartaal waarbinnen het gemiddelde beschikbaarheidsniveau van 99,0% niet is behaald, wel het gemiddelde beschikbaarheidsniveau van 99,0% behaalt dan bedraagt de malus bij een eerstvolgende overtreding het betreffende kwartaal weer € 5.000,- exclusief BTW.

Voorbeeld 1 (ter illustratie van punt 1 t/m 4 van de voorwaarden)

Kwartaal	Behaald	Malus
1	Nee	€ 5.000
2	Ja	€ 0
3	Nee	€ 5.000
4	Nee	€ 15.000
5	Nee	€ 30.000
6	Nee	€ 30.000

- 25.2. De boete als bedoeld in artikel 25.1 laat onverlet dat Opdrachtgever daarnaast gerechtigd is tot het nemen van andere (rechts)maatregelen waaronder begrepen maar niet beperkt tot een vordering tot schadevergoeding, een vordering tot nakoming van de Overeenkomst of (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst.

BIJLAGE

februari 2016

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pagina 14 van 15

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 (eventueel via de Self Service Portal) kunnen worden aangevraagd en kosteloos worden verwerkt. Opdrachtgever typeert in ieder geval, maar niet uitsluitend, de volgende wijzigingen als standaard:

1. Wijzigingen in rechten en rollen na aanpassingen
2. Verzoek om back up terug te zetten
3. Wanneer een programmafout is opgelost dient de opdrachtnemer:
4. eventuele fouten in de data a.g.v. de programmafout middels correctieprogramma's/conversieprogramma's te verhelpen.
5. de database te doorzoeken op mogelijke overige probleemgevallen, veroorzaakt door de betreffende programmafout
6. Instellen van benodigde **parameters** bij changes
7. Wanneer een nieuwe functionaliteit opgeleverd is, dienen eventuele aanpassingen in de data, die nodig zijn voor het correct functioneren, ook uitgevoerd te worden. Voorbeeld: voor BRON moeten we een nieuwe gegevensgroep aanleveren (Generieke examenonderdelen). Wanneer de BRON-uitwisseling in de programmatuur mogelijk gemaakt is en de cijfers waren reeds geregistreerd, dan dient de triggering van deze cijfers tot BRON-mutaties door de opdrachtnemer te gebeuren.
8. Een wettelijke wijziging op een onderdeel, zal ook in alle gerelateerde onderdelen doorgevoerd moeten worden.
Voorbeeld: de BRON-uitwisseling van inschrijvingsgegevens is gewijzigd van BIN-records naar PIN-records. Deze wijziging moet ook doorgevoerd in het onderdeel 'fotovergelijking'.
9. Inlezen van standaard tabellen, zoals Postcode-tabel, Landentabel, Nationaliteitentabel die van overheidswege worden verstrekt.
Inlezen van door BRON-GBA verstrekte Persoonsgegevens.
10. Fine-tuning van indexen van database voor optimale performance.

BIJLAGE

februari 2016

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pagina 15 van 15

Voorbeeld: de traagheid van rapportages, portal-functies, wordt o.a. veroorzaakt doordat indexen/views niet optimaal ingesteld zijn.

11. Er dient een periodieke controle uitgevoerd te worden op systeemfouten, die de performance negatief kunnen beïnvloeden.

a. Voorbeeld: jobs die blijven hangen enz.

BIJLAGE B RAPPORTAGE EISEN

<<volgt in samenspraak met de Opdrachtnemer>>

In ieder geval het volgende moet inzichtelijk zijn:

- Reactiviteit van de gebruikersinterface zoals is aangegeven in 6
- Beschikbaarheid zoals is aangegeven in artikel 7
- RPO en RTO zoals in artikel 9
- Inzichtelijk maken wat de belasting is van de software i.r.t. de gelijktijdig ingelogde studenten/medewerkers/externe zoals in artikel 11, dit in een vorm van een matrix met aan de ene kant de gelijktijdig ingelogde gebruikers en aan de andere kant de performance.
- Aantal calls over de periode verdeeld in prioriteitsgroepen en modules zoals in artikel 14 met de reactietijden en oplostijden
- Maandelijks rapportage en kwartaal rapportage
- Overzicht van het aantal dumps die voorkomen met de oorzaak

BIJLAGE C EISEN OVERLEGSTRUCTUUR

<<volgt in samenspraak met de Opdrachtnemer>>