



Service Level Agreement

Bijlage 2 ASP overeenkomst

1 Inhoudsopgave

2	Service definities	3
2.1	Hoofddienst.....	3
2.2	Ondersteunende diensten	3
2.2.1	Service desk en support	3
2.2.2	Incidentmanagement	3
2.2.3	Changemanagement	3
2.2.4	Problemmanagement	3
2.2.5	Releasemanagement.....	4
2.2.6	Monitoring	4
2.2.7	Calamiteiten	4
2.2.8	Back-ups	4
2.3	Service installation.....	4
2.4	Service retirement.....	4
3	Start- en eindpunt dienstverlening	5
4	Serviceniveauspecificaties KMS	5
4.1	Serviceniveau's.....	8
4.2	Serviceniveau specificatie	9
4.2.1	Incidentmanagement specificaties serviceniveau 1	9
4.3	Serviceniveau 2 specificaties	9
4.3.1	Incidentmanagement specificaties serviceniveau 2	9
4.4	Oplostijden.....	9
5	Randvoorwaarden	10
6	Operationele afspraken	12
6.1	Changes, uitbreidingen en inkrimping	12
6.2	Pricing.....	12
6.3	Contactpersonen	12
6.3.1	Contactpersonen De organisatie	12
6.3.2	Contactpersonen Novire	12
6.4	Beslismomenten en overlegstructuur	12
6.5	Rapportages	13
7	Overig	14
8	Definities	14

2 Service definities

2.1 Hoofddienst

De hoofddienst welke Novire aan afnemer levert laat zich als volgt omschrijven:

Het faciliteren van functionaliteit van programmatuur door Novire aan Afnemer. De desbetreffende Functionaliteit faciliteert de Afnemer bij het eigen klant-, planning-, medewerker-, registratie-, rapportage- en kwaliteitsproces.

Deze dienst wordt op basis van ASP/SaaS aangeboden, hetgeen betekent dat Afnemer slechts de functionaliteit afneemt zoals beschreven in de overeenkomst. Novire draagt daarbij zorg dat alle onderliggende delen door haar worden beheerd en gefaciliteerd zodanig dat Afnemer ongestoord gebruik kan maken van de functionaliteit conform deze SLA.

Om deze ASP-dienst te kunnen uitvoeren is er een aantal ondersteunende diensten nodig welke hieronder omschreven worden.

2.2 Ondersteunende diensten

2.2.1 Servicedesk en support

Novire stelt Afnemer een helpdesk te beschikking welke Afnemer support verleent. Deze servicedesk kan zowel telefonisch, per e-mail als per het door Novire ter beschikking gestelde Ticket Systeem worden bereikt.

Telefoonnummer Novire: **+31 (0) 33 277 99 77**

Stand-by nummer Novire: **+31 (0) 33 277 99 78 (in geval van showstoppers en onverhoopt geen contact op het eerste nummer)**

Deze beide telefoonnummers zijn ook bereikbaar buiten werkuren t.b.v. showstoppers.

E-mail adres: servicedesk@novire.nl

Middels deze Servicedesk verkrijgt Afnemer support en kan Afnemer incidenten aanmelden.

2.2.2 Incidentmanagement

Dit betreffen alle activiteiten door Novire welke er op gericht zijn incidenten zoals deze zijn aangemeld door Afnemer, of zijn ontdekt door Novire zelf, af te handelen.

2.2.3 Changemanagement

Dit betreffen alle activiteiten m.b.t. het aanbrengen van wijzigingen in de functionaliteit en werking van de ASP-dienstverlening door Novire. De wijzigingen zijn er op gericht verbeteringen te realiseren zoals aangemeld door de Afnemers van Novire.

2.2.4 Problemmanagement

Dit betreffen alle activiteiten m.b.t. incidenten waarbij er een geaccepteerde "work around" van toepassing is om de werking van de ASP-dienstverlening te continueren.

Problemmanagement wordt zowel pro-actief als reactief toegepast binnen Novire.

2.2.5 Releasemanagement

Voor elk maintance window worden de wijzigingen in functionaliteiten d.m.v. een e-mail bekend gemaakt aan de opgegeven contactpersonen van de Afnemer.

2.2.6 Monitoring

Novire monitort de beschikbaarheid van de hoofddienst. Naast de eigen monitoring van Novire, monitort de hostingprovider 24/7.

2.2.7 Calamiteiten

Novire beschikt over drie calamiteitenscenario's;

1. De servers zijn redundant uitgevoerd op twee verschillende locaties
2. Er is een roll-back scenario waarbij gebruik gemaakt wordt van een schaduwserver
3. Het terugzetten van een volledige back-up

In geval van een ernstige calamiteit waarbij de oorzaak van het incident niet snel genoeg vast te stellen is, danwel het doorvoeren van de oplossing meer tijd vergt dan beschikbaar, beschikt Novire over deze calamiteitenscenario's. Een calamiteitenscenario zal enkel bij een showstopper met toestemming van Novire worden geïmplementeerd. Het terugzetten van de back-up zal alleen in uiterste gevallen worden uitgevoerd vanwege het verloren gaan van wijzigingen die zijn aangebracht tot aan de back-up.

2.2.8 Back-ups

Novire maakt dagelijks back-ups van de programmatuur en van de database. De back-ups zijn tot 6 weken na het maken van de back-up beschikbaar.

2.3 Service installation

Na het afnemen van de ASP-dienst wordt de omgeving voor de Afnemer ingericht. Gebruikers en beheerderrollen worden aangemaakt.

Vervolgens wordt – afhankelijk van de branche en sector – een basisinrichting van de totale applicatie verzorgd. Op termijn zullen applicaties kunnen worden aangeschaft via de webshop.

2.4 Service retirement

Na het beëindigen van de ASP-dienst wordt de data uit de omgeving van de Afnemer geëxporteerd. De exports worden aan de Afnemer ter beschikking gesteld. De diensten worden vervolgens uitgeschakeld.

3 Start- en eindpunt dienstverlening

Het startpunt van de dienstverlening:

Productieserver(s) welke door de hostingpartij in het datacentrum binnen Nederland worden beheerd.

Het eindpunt van de dienstverlening:

De switch vanwaar het netwerk van de hostingpartij in verbinding staat met het internet. De werking en beschikbaarheid van het internet maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening.

4 Serviceniveauspecificaties

Hieronder een overzicht van de overeengekomen serviceniveauspecificaties. Daarbij wordt uitgegaan van de volgende kwaliteitsclassificaties:

- Beschikbaarheid. Daarbij dient gedacht te worden aan beschikbaarheid van de applicatie of servicedesk.
- Performance. Hoe goed wordt de hoofddienst of ondersteunende dienst verleend.
- Integriteit. Hierbij gaat het om de volledigheid, juistheid en actualiteit van de hoofddienst of ondersteunende dienst.
- Exclusiviteit. Hierbij gaat het om exclusiviteit van de de hoofddienst of ondersteunende dienst. Denk daarbij aan wie heeft toegang tot wat, en aan wie mag welke (vertrouwelijke) informatie verschaft worden.

Dienst	Kwaliteitsclassificatie	Kwaliteitsnorm	Te behalen waarde
Hoofddienst	Beschikbaarheid	De ASP-applicatie dient gedurende alle dagen beschikbaar te zijn binnen het service window.	95% beschikbaarheid per maand binnen Service Window.
	Performance	De ASP-applicatie is geschikt om gelijktijdig een aantal (enkele honderden tot enkele duizenden) medewerkers van Afnemer met de ASP-applicatie te laten werken.	Fair use policy.

		De ASP-applicatie reageert na een invoer van een medewerker van Afnemer binnen een bepaalde tijd. Het gaat hier om de reactiesnelheid van de applicatie.	In 90% van de gevallen is de reactiesnelheid binnen drie seconden. Exclusief mogelijke grote query's op de database (hiermee wordt niet bedoeld: zoekopdrachten binnen het KMS). Novire streeft erna de reactiesnelheid van de applicatie continu te optimaliseren.
	Conformiteit	De applicatie verwerkt persoonsgegevens. In het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens dient de beveiliging van adequaat niveau te zijn.	Middels altijd geldend SSL certificaat. Jaarlijks overeen te komen Bewerkerovereenkomst. Novire is niet verantwoordelijk voor het beheer van gebruikersaccounts bij een SSO oplossing.
Servicedesk en Support	Beschikbaarheid	De bereikbaarheid van de servicedesk per telefoon.	Op werkdagen voor alle vragen, informatieverzoeken en incidenten.
		Showstopper	Een showstopper dient telefonisch te worden aangemeld.
	Performance	Beantwoording van telefoon	Op werkdagen 80% van de gevallen binnen 10 seconden.
		Aantal supportvragen	Op Werkdagen gemiddeld 2 supportvragen.
Changemanagement	Bereikbaarheid	Indienen van een verzoek tot wijziging	Het indienen van een verzoek tot wijziging van een functionaliteit kan per e-mail.
	Performance	Het maintance window zal vooraf gecommuniceerd worden.	Deze worden vooraf gecommuniceerd naar de afnemer. Het maintance window is buiten werkdagen.
Problemmanagement	Conformiteit	Incidenten waarvoor een workaround van toepassing is.	Indien geclassificeerd als een problem zal deze d.m.v. een wijziging in het volgende maintance window worden verholpen.
Monitoring	Beschikbaarheid	Wanneer wordt er	24 uur, zeven dagen per

		gemonitord	week.
Back-ups	Beschikbaarheid	Wanneer kunnen aanvragen tot het terugzetten van back-ups gedaan worden	Op werkdagen door het indienen van een verzoek via de servicedesk.
	Performance	Hoe vaak worden de back-ups gemaakt	Dagelijks, 7 dagen per week. Van zowel programmatuur als database.
		Hoe snel kan de back-up worden teruggezet.	Binnen 4 uur op werkdagen. Binnen 12 uren buiten werkdagen.
	Integriteit	Volledigheid van de back-up	In 80% van de gevallen is de back-up daadwerkelijk terug te zetten.

4.1 Serviceniveau's

Novire heeft onderscheid gemaakt in serviceniveau's t.b.v. de continuïteit en betaalbaarheid van het onderhouden van deze niveau's.

Q-suite modulen	Serviceniveau van toepassing
Kennisbank	1 (geen showstopper)
Inlogpagina	2 (incl. showstopper)
Processen	1 (geen showstopper)
Meldingen	1 (geen showstopper)
Dossiers	2 (incl. showstopper)
Kalender	1 (geen showstopper)
Registratie	2 (incl. showstopper)
Toetsingen	1 (geen showstopper)
Dashboards	2 (incl. showstopper)
Beheersomgeving	1 (geen showstopper)

In geval van een externe audit of andere externe toetsing stelt de afnemer Novire minimaal 5 werkdagen van te voren op de hoogte per e-mail of brief, zodat serviceniveau 1 tijdens de audit op alle modulen service niveau 1 (incl. showstopper) van toepassing zal zijn. Indien de inspectie aanwezig zal Novire ook direct geïnformeerd worden zodat ook op dat moment serviceniveau 1 (incl. showstopper) van toepassing is op alle modulen.

4.2 Serviceniveau specificatie

Dienst	Kwaliteitsclassificatie	Kwaliteitsnorm	Te behalen waarde
Incident management	Performance	Hoe snel worden incidenten opgelost.	Zie tabel 4.2.1 Incidentmanagement specificaties serviceniveau 1

Een mogelijke oplossing is niet altijd direct beschikbaar, mogelijk zal de Servicedesk een work around aanbieden. De hinder of extra handeling die verricht moet worden door de medewerker om verder te werken zal in een "problemmanagement" verder in behandeling genomen worden.

4.2.1 Incidentmanagement specificaties serviceniveau 1

De classificatie vindt plaats op basis van onderstaande tabel:

Impact	Geen service beschikbaar	1 Functionaliteit of meerdere gebruikers*	1 Gebruiker
Urgent	Hoge prioriteit	Hoge prioriteit	Hoge prioriteit
Niet urgent	Hoge prioriteit	Hoge prioriteit	Laag

De Afnemer kan de urgentie bepalen de directie van Novire kan de prioriteit eenzijdig wijzigen mits onderbouwd.

4.3 Serviceniveau 2 specificaties

Dienst	Kwaliteitsclassificatie	Kwaliteitsnorm	Te behalen waarde
Incident management	Performance	Hoe snel worden incidenten opgelost.	Zie tabel 4.3.1 Incidentmanagement specificaties service niveau 2.

Een mogelijke oplossing is niet altijd direct beschikbaar, mogelijk zal de Servicedesk een work around aanbieden.

De hinder of extra handeling die verricht moet worden door de medewerker om verder te werken zal in een "problemmanagement" verder in behandeling genomen worden.

4.3.1 Incidentmanagement specificaties serviceniveau 2

De classificatie vind plaats op basis van onderstaande tabel:

Impact	Geen service beschikbaar	1 Functionaliteit of meerdere gebruikers*	1 Gebruiker
Urgent	Showstopper	Showstopper	Hoge prioriteit
Niet urgent	Showstopper	Hoge prioriteit	Laag

De Afnemer kan de urgentie bepalen; de directie van Novire kan de prioriteit eenzijdig wijzigen mits onderbouwd.

4.4 Oplostijden

De volgende oplostijden worden aangehouden op basis van prioriteit en impact classificatie:

Classificatie	Omschrijving	Reactietijd	Oplostijd
Showstopper	De hoofddienst kan niet	Binnen 1 uur na	Binnen 4 uur na

<i>Na reactie wordt het incident opgepakt en er wordt aan niets anders gewerkt tot er een oplossing gerealiseerd is.</i>	meer conform het doel waarvoor het is afgenomen gebruikt worden en het incident verstoord het bedrijfsproces van Afnemer.	aanmelding van het incident bij onze Servicedesk. Buiten werkuren: <i>Spreek u naam en telefoonnummer in bij g.g.h. binnen 45 minuten wordt u teruggebeld.</i>	aanmelding van het incident bij onze Servicedesk.
Hoge prioriteit	De hoofddienst kan door Afnemer nog wel gebruikt maar het incident wordt door Afnemer als zeer storend ervaren.	Binnen 4 uur na aanmelding van het incident bij onze servicedesk.	Binnen 1 werkdag na aanmelding van het incident bij onze servicedesk.
Laag	Alle overige incidenten, bijvoorbeeld cosmetisch van aard.	Streeftijd binnen 3 werkdagen.	Streeftijd binnen 5 werkdagen.

Let op: bovenstaande oplostijden gelden voor 90% van het in totaal aantal aangemelde incidenten per jaar.

5 Randvoorwaarden

Novire kan alleen de diensten zoals deze in de SLA beschreven zijn alleen verlenen indien en voor zover er is voldaan aan de volgende randvoorwaarden:

- Alleen de contactpersonen van De organisatie zoals deze in de SLA genoemd staan mogen van de diensten gebruik maken zoals deze in deze SLA beschreven staan.
- Indien het aantal supportvragen regulier over het gemiddelde heen zal zijn. Zal Novire in gesprek treden met de afnemer.
- Gebruiker maakt gebruik van hardware met de juiste browserprogrammatuur (zie bijlage 4).
- Een incident dient als volgt bij de servicedesk of de support tracker te worden aangemeld:
 - Duidelijk wordt beschreven welke handeling heeft geleid tot het probleem.
 - Deze wordt voorzien van screenshots
 - Tijdstip dient te worden vermeld, alsmede welke persoon de handeling verrichtte, eventueel met accountgegevens van die persoon.
- Een verzoek dient als volgt te worden ingediend:
 - Duidelijk dient aangegeven wat het verzoek is.
 - Deze dient te zijn voorzien van het doel waarvoor het verzoek is ingediend.
- Indien er op verzoek van De organisatie werkzaamheden buiten Werkuren worden uitgevoerd geldt dat De organisatie een van haar contactpersonen ter beschikking dient te houden voor vragen van personeel van Novire.
- In geval van een incident kan het noodzakelijk zijn met iemand van de organisatie af te stemmen die de oorzaak en informatie rondom het incident kan duiden. De melder van een

incident dient daarom telefonisch beschikbaar te zijn binnen de reactie- en oplostijd van een incident.

- Indien het calamiteiten scenario wordt toegepast is er sprake van een showstopper waarbij de oorzaak niet binnen de oplostijd kan worden weggenomen. Novire is niet aansprakelijk voor eventueel verlies aan data tot aan de back-up.

6 Operationele afspraken

6.1 Changes, uitbreidingen en inkrimping

Bij wijzigingen, uitbreidingen en inkrimpingen treden de organisatie en Novire in overleg zodat na acceptatie van De organisatie de gewijzigde/toegevoegde functionaliteit door Novire weer ingevolge de SLA kan worden geleverd.

Novire kan in zulks geval een aanvullend voorstel doen, voor zowel de prijsstructuur als de SLA.

6.2 Pricing

De volgende dienstverlening zit standaard in de prijs zoals deze is overeengekomen:

- Functionaliteit programmatuur, conform beschrijving functionaliteiten (Bijlage 3 van de SLA overeenkomst);
- Monitoring en incidenten;
- Servicedesk en Support;
- Maken en terugzetten van backups;

Voor de volgende diensten geldt dat deze geschieden op basis van offerte en nacalculatie.

- Uitvoeren training en opleiding, waarbij Novire € 75,- per training in rekening brengt (indien en voor zover de standaard training plaatsvindt op locatie Scherpenzeel) en € 480,- per dagdeel in het geval van training en ondersteuning op locatie van de organisatie.

6.3 Contactpersonen

6.3.1 Contactpersonen organisatie

Naam	Functie	E-mailadres	Telefoonnummer

6.3.2 Contactpersonen Novire

Naam	Functie	E-mailadres	Telefoonnummer
Servicedesk		servicedesk@novire.nl	033 277 99 77
Secretariaat		secretariaat@novire.nl	033 277 99 77
Rick Bekker	Business IT consultant	r.bekker@novire.nl	

6.4 Beslismomenten en overlegstructuur

Beslissing	Benodigde informatie	Bevoegd (A = afnemer, L = Novire)	Aantal keer
Acceptatie Service Installation		A: L: Directie Novire	Eenmalig
Goedkeuring levering van de Dienst	Maandelijkse rapportage van Novire	A: L: Directie Novire	1x per kwartaal
Wijziging operationele werkwijze	Voorstel wat er gewijzigd dient te worden in SLA.	A: L: Directie Novire	
Servicewijziging	Voorstel van wat er gewijzigd dient te	A: L: Directie Novire	

	worden in SLA.		
Serviceverlenging	Verlengingsadvies van Novire met daarbij een voorstel/offerte	A: L: Directie Novire	
Escalatie		A: L: Directie Novire	

6.5 Rapportages

Per kwartaal levert Novire rapportages over de in hoofdstuk 4 opgesomde service niveau specificaties. In de rapportage wordt tevens aangegeven of een service niveau gehaald is of niet.

7 Overig

Begrippen uit de SLA die beginnen met een hoofdletter hebben dezelfde betekenis als deze hebben in de overeenkomst waarvan deze SLA deel uit maakt. Tenzij in deze SLA anders staat aangegeven.

Ticketsysteem: een over internet door Novire ter beschikking gestelde applicatie waarmee het mogelijk is incidenten aan te melden en de status bij te houden.

Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationale feestdagen, waarbij 5 mei eens in de vijf (5) jaar een nationale feestdag is.

Werkuren: uren op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.

Hardware: de verantwoordelijkheid van de lokale hardware ligt volledig bij de afnemer.

Software: de lokale software incidenten die invloed hebben op de applicatie zoals instellingen binnen de browser zal Novire naar “best effort” proberen te verhelpen.

Tablet: Een tablet kan functioneren als platform maar wordt niet ondersteund door Novire.

8 Definities

Gebruiker: een medewerker van de organisatie van de Afnemer die bekend is in het Q-apps systeem.

Beschikbaarheid: het percentage van de tijd van het Service Window waarin Afnemer gebruik kan maken van de Functionaliteit, met uitzondering van het Maintenance Window.

Incident: een onvoorziene onderbreking in de werking van de ASP-dienstverlening.

Hinder: het beletten of tegenwerken van de werking van functionaliteiten die een persoon binnen de Q-suite applicatie gebruikt.

Calamiteit: een showstopper waarbij de oorzaak achterhalen of de oplossing implementeren niet realiseerbaar is binnen de gestelde oplostijden.

Wijziging: Een wijziging in techniek of functionaliteit van de ASP-dienstverlening.

Problem: Een bestaand probleem waarvoor een tijdelijke oplossing van kracht is.

Maintenance Window: het tijdvak waarin de ASP-dienst niet beschikbaar hoeft te zijn en dat gereserveerd is voor onderhoud. Het tijdvak zal een maand voor uitvoering worden gecommuniceerd door Novire.

Service Window: het tijdvak, vallende buiten het Maintenance Window, waarin de ASP-dienst beschikbaar dient te zijn.

Schaduwserver: een back-up server die ingezet kan worden als productieserver in geval van een showstopper. Op deze schaduwserver draait de op één na laatste versie van de applicatie.

Fair use policy: de applicatie blijft normaal functioneren bij een ingelogd percentage van 95% van het totaal aantal gebruikers per afnemer.

Work around: Een alternatieve oplossing voor een incident waarbij de afnemer verder kan werken.

Reactietijd: binnen deze tijd wordt het incident in behandeling genomen.

Reactiesnelheid: de snelheid waarbinnen de webapplicatie de handeling uitvoert voor de gebruiker.

Oplostijd: binnen de oplostijd wordt een acceptabele work around of oplossing geboden.

Query: Met een **query** (engels voor *vraagstelling*) wordt in de informatica een opdracht bedoeld die aan een database wordt gegeven om een bepaalde actie uit te voeren, die ook potentieel gegevens terug geeft.