

Maatwerkoplossing OP2014-2020

SLA voor EFRO NL



www.stachanov.com & www.proquestor.com

Amsterdam

Definitieve versie

10.2.e

Tegeord



10.2.e

11/2



Datum: 2 december 2016
Auteur: 10.2.e
Voor: Provincie Noord-Brabant
Juridische status: Bijlage bij de Overeenkomst de dato 16 juli 2014 inzake
Bouw maatwerk en afname SLA, casenummer: C2138500

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	1
2	Partijen binnen deze SLA.....	1
3	Voorwerp van SLA	2
3.1	Beheerssysteem.....	2
3.1.1	Operationeel	2
3.1.2	Service Requests.....	3
3.1.3	Rapportage.....	4
3.1.4	Nieuwe releases en updates.....	5
3.1.5	Microsoft Dynamics NAV	5
3.2	Service Level Objectives	6
3.2.1	Service Level Objectives.....	6
3.2.2	Meetinterval en Rapportageperiode.....	7
3.2.3	Meetprocedure	7
3.1	Meldingen.....	7
3.2	Helpdesk opdrachtnemer	7
4	Adaptief onderhoud.....	8
4.1	Omgevingen.....	8
4.2	Wijzigingsverzoeken.....	8
4.3	Strippenkaart.....	9
5	Overlegstructuren en contactpersonen.....	10
5.1	Overleg	10
5.1.1	Strategisch.....	10
5.1.2	Operationeel.....	10
5.2	Contactpersonen.....	10
	Single Point of Contact (SPOC).....	10

Service Delivery Manager.....	11
Contactpersonen opdrachtgever.....	11
6 Afhankelijkheid van derden	12
6.3 Leveranciers.....	12
6.3.1 Connectis	12
6.3.2 ActivePDF.....	12
6.3.3 MessageBird.....	12
6.3.4 ACA	12
6.4 Regie.....	12
7 Definities	13

1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna SLA) en is een bijlage bij de overeenkomst de dato 21 juli 2014 tussen de Provincie Noord-Brabant (hierna te noemen Opdrachtgever) en Stachanov Solutions & Services BV (hierna te noemen Opdrachtnemer) inzake Bouw maatwerk en afname SLA, casenummer: C2138500.

Deze SLA omschrijft de dienst zoals opdrachtnemer deze zal aanbieden aan opdrachtgever.

2 Partijen binnen deze SLA

Opdrachtgever

Provincie Noord-Brabant, namens de vier managementautoriteiten en de certificeringsautoriteit,

In de persoon van 10.2.e

Emmasingel 26

Eindhoven

Opdrachtnemer

Stachanov Solutions & Services BV

In de persoon van 10.2.e

Lamonggracht 7

Amsterdam

Documenthistorie

Versie	Versiedatum	Toelichting
1.0	14 april 2014	Eerste versie (bevat ook hostingdiensten)
2.0	17 juni 2014	Tweede versie met correcties
2.1	11 juli 2014	Oplijning met overeenkomst
2.2	16 juli 2014	Correcties 10.2.e
2.3	18 juli 2014	Correcties 10.2.e doorgevoerd
2.4	11 december 2015	Nieuwe versie met onder meer Uitbreiding met SLA-diensten ex casenummer: C2119683
2.5	15 maart 2016	SLA-diensten ex casenummer: C2119683 verwijderd en Addenda & Corrigenda 10.2.e geadresseerd
2.6	2 november 2016	Aanpassingen naar aanleidi 10.2.e ie 2.5

10.2.e

3 Voorwerp van SLA

Diensten

Opdrachtnemer verzorgt het onderhoud en de support op de applicatie-suite EFRO-NL voor opdrachtgever. De Maatwerkoplossing bestaat uit een tweetal onderdelen:

- het Beheersysteem EFRO-NL
 - o voor medewerk(st)ers van opdrachtgever. Dit systeem is beschikbaar via het openbare internet
 - o het DMS ofwel Document Management Systeem t.b.v. beheer en begunstigen
- het begunstigde-gedeelte van het beheersysteem EFRO-NL t.b.v. de klanten van opdrachtgever. Dit systeem is beschikbaar via het openbare internet

Support c.q helpdesk

De SLA voorziet in een helpdesk die voorziet in 2^{de}- en 3^{de} lijnssupport.

- 2de lijn lost standaard tickets (service requests en incidenten) op.
- 3de lijn pakt complexere tickets waaronder alle change requests, op.

Dit betekent dat support wordt geleverd op gefilterde calls. Het filteren en classificeren van calls richting opdrachtnemer vindt door een applicatiebeheerder(s) van opdrachtgever plaats.

Wijzigingsverzoeken worden door de CAB goedgekeurd of verworpen. Vervolgens worden ze gebudgetteerd en uitgevoerd in overleg met opdrachtgever.

Als bijlage bij deze SLA is een lijst van medewerkers van opdrachtgever gevoegd, die daarmee dus gemachtigd zijn om tickets in te dienen. Deze lijst wordt door de applicatie-eigenaar up to date gehouden.

3.1 Beheerssysteem

3.1.1 Operationeel

3.1.1.1 Kwaliteitseisen

Servicetijden

De servicetijden die gelden zijn 'ruime Nederlandse kantoor tijden'. Dit betekent dat op normale werkdagen van 8:00 tot 17:30 de applicatie beschikbaar moet zijn. 10.2.2. In de norm zoals in het volgende punt 'Beschikbaarheid' genoemd wordt. Buiten deze service tijden dienen incidenten met een severity één opgelost te worden binnen de overeengekomen afsluitingstijden en een severity 2 en 3 heeft opdrachtnemer een inspanningsverplichting voor het oplossen van het incident buiten kantoor tijden. Het buiten kantoor tijden niet beschikbaar zijn van de applicatie vanwege een severity 2 of 3 telt niet mee in de berekening van de beschikbaarheid zoals opgenomen in de volgende paragraaf.

Beschikbaarheid

Gedurende 99% van de bovengenoemde servicetijd dient de applicatie beschikbaar te zijn via het openbare internet, gemeten gedurende een kalendermaand.

Performance

De applicatie dient een goede performance te hebben. Hieronder wordt verstaan dat de applicatie opdrachten binnen maximaal 10 seconden verwerkt. Daar waar de applicatie deze prestatienorm niet haalt, moet gemeten worden zonder het internet en hosting provider als vertragende factoren. Aangezien Internetsnelheid en performance van de co-locatie meetbare grootheden zijn, is de applicatieperformance te berekenen als het verschil.

Backup

Van de gegevens zoals die vastgelegd worden in het beheerssysteem, worden op regelmatige tijdstippen reservebestanden gemaakt zodat in het geval van calamiteiten de data van het systeem gegarandeerd is.

Dagelijks maakt opdrachtnemer een backup van alle gegevens van de IT-diensten. Deze backups worden 5 werkdagen bewaard. Daarnaast wordt een backup van de eerste week van iedere maand tenminste twee jaar bewaard. Deze maandelijkse backup wordt aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld.

Toegang

Toegang tot het systeem hebben van opdrachtgeverzijde alleen beheer-medewerkers¹ die door de applicatie-eigenaar expliciet door middel van een gebruikerscode en een wachtwoord toegang hebben verkregen. Van opdrachtnemerzijde hebben alleen die medewerkers toegang die in dienst zijn van opdrachtnemer en door bevoegden toegevoegd zijn aan de SLA op EFRO NL 1ICT. Door opdrachtnemer worden maatregelen genomen zodat geen ongeautoriseerd gebruik van het systeem mogelijk is. Medewerkers van opdrachtnemer hebben alleen toegang tot de productiegegevens na toestemming van opdrachtgever en alleen dan als het strikt noodzakelijk is om verstoringen te verhelpen.

3.1.2 Service Requests

De Service Catalogus bevat een aantal standaard Service Requests (SR). Service Requests voldoen aan de volgende criteria:

- behelst handelingen die opdrachtgever niet zelf of niet zelfstandig kan uitvoeren, dus niet zonder hulp van opdrachtnemer;
- het is een eenvoudig, rechttoe-rechtaan en herhaalbaar proces;
- de impact is bekend en de geassocieerde risico's zijn bekend bij opdrachtnemer en opdrachtgever;
- er bestaat een standaard verzameling van requesters;
- de overhead om het request uit te voeren is minimaal.

3.1.2.1 Incidenten & Gebreken

Het niet of niet naar behoren voldoen van (enig onderdeel van) de Maatwerkoplossing aan de daaraan gestelde eisen, blijkend uit de Documentatie, of het niet naar behoren functioneren van het DMS-pakket in samenhang met enig onderdeel van de Koppelingen en/of m^{10.2.e} onderdeel van het Maatwerk, of het niet naar behoren functioneren van enerzijds de Applicatie in samenhang

¹ Aanvragers en begunstigen kunnen hun eigen toegang regelen via het Webportaal

met anderzijds het Maatwerk en de Koppelingen, of het anderszins niet of niet naar behoren functioneren van (onderdelen van) de Maatwerkoplossing is een gebrek. In ieder geval wordt onder Gebrek(en) verstaan het niet voldoen aan enigerlei Specificatie. Een Gebrek bestaat alleen wanneer deze herhaalbaar en reproduceerbaar is.

Een incident is elke gebeurtenis afwijkend van de (verwachte) standaardwerking van een systeem. Het heeft invloed op dit systeem, hoewel deze invloed klein of zelfs transparant kan zijn voor de gebruiker van dit systeem. Na het incident vertoont het object een fout. Een incident is dus een gebeurtenis in tegenstelling tot een fout, die een toestand weergeeft.

De helpdesk van opdrachtnemer registreert een aangemeld incident of gebrek in het meldingenregistratiesysteem en draagt zorg voor de bewaking van de afhandeling conform de overeengekomen servicenorm.

De severity van een incident of gebrek wordt bepaald aan de hand van het effect van de storing op de werkzaamheden van de gebruiker(s) aan de hand van de tabel zoals opgenomen in paragraaf 3.2. Aan de hand van de severityregels wordt de rangorde van af te handelen incidenten en gebreken bepaald.

De servicedeskmedewerker die de telefoon, fax of e-mail in behandeling neemt, stelt volgens de severityregels vast welke severity van toepassing is.

3.1.2.2 Calamiteiten

Calamiteiten krijgen standaard de hoogste severity en doorlopen een van incidenten/gebreken afwijkende procedure.

Definitie calamiteit

Om een incident/gebrek aan te merken als een calamiteit moet aan de volgende condities voldaan worden:

- Een ongeplande situatie waarbij verwacht wordt dat de duur van het niet beschikbaar zijn van een of meer IT-diensten de afgesproken drempelwaarden zal overschrijden.

Calamiteitenprocedure

Zodra opdrachtgever en opdrachtnemer vast hebben gesteld dat er sprake is van een calamiteit, wordt de procedure om calamiteiten af te handelen doorlopen:

- De laatst beschikbare back-up wordt opgehaald van het backup systeem.
- Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld van datum laatst gemaakte backup.
- De backup wordt binnen 4 uur teruggezet op een met de productieomgeving vergelijkbare server.
- Opdrachtnemer stelt opdrachtgever in kennis van in productienaam en geeft sein BAU Business As Usual.
- Opdrachtnemer verstrekt binnen een werkdag een RCA aan opdrachtgever.

3.1.3 Rapportage

Rapportage van de operationele omgeving bestaat uit:

- Beschikbaarheidsmetingen van de applicatie
Door opdrachtnemer wordt, gedurende de tijden dat de applicatie beschikbaar moet zijn, periodiek (één maal per uur) gecontroleerd of de applicatie nog wel operationeel is. Van deze metingen wordt een maandelijkse rapportage opgesteld.

10.2.e

10.2.e

- Opdrachtnemer biedt, naast de gebruikelijke maandelijkse rapportage over het serviceniveau, ook een extra samenvatting over het afgelopen jaar in augustus van ieder jaar dat de dienst loopt. Deze jaarlijkse rapportage zal de items in Jira bevatten die in de voorafgaande twee jaar zijn ontstaan en deze iken aan opdrachtgever specifieke KPI's.

3.1.4 Nieuwe releases en updates

Opdrachtnemer kan op eigen initiatief of op aanvraag van opdrachtgever een update/release doorvoeren van de applicatie-suite voor EFRO-NL of delen daarvan, dit echter alleen na een acceptatie en toestemming van de applicatie-eigenaar van opdrachtgever. De acceptatie zal moeten plaatsvinden in een aparte acceptatieomgeving voordat de nieuwe update/release in productie wordt genomen.

De acceptatie- en productie-omgevingen zijn omgevingen in het domein van opdrachtgever. Ingrijpen hierop van welke aard dan ook moet worden aangemeld bij de applicatie- eigenaar van opdrachtgever. Zonder voorafgaand akkoord van opdrachtgever worden deze omgevingen niet aangeraakt.

Voor releases geldt het volgende stappenplan:

- 1) Opdrachtnemer test in haar test-omgeving de bundel met tickets die deel uitmaakt van de release.
- 2) Deze test omvat feitelijk een aantal testen:
 - 1) Ticket voor ticket
 - 2) De tickets in samenhang
 - 3) De functionaliteit van het systeem als geheel – om te voorkomen dat nieuwe functionaliteit elders in het systeem ongewenste bijvangst veroorzaakt
 - 4) Een test deployment van de release
 - 5) Is de relevante technische en functionele documentatie geüpdate?
- 3) Hiervan wordt een testrapport gemaakt dat aan Opdrachtgever wordt toegestuurd.
- 4) Vervolgens wordt de bundel naar de Acceptatie-omgeving gerold:
 - 1) Opdrachtnemer doet een performance test
 - 2) Opdrachtgever krijgt een sein dat de omgeving is vrijgegeven ter acceptatie van de release
- 5) Zodra Opdrachtgever akkoord is, wordt de bundel naar de Productie-omgeving gebracht, met inachtneming van het volgende:
 - 1) Zodra Productieomgevingen worden geraakt om wat voor reden dan ook, wordt dit in overleg met Opdrachtgever ook gemeld aan Aanvragers en Begunstigden: vooraf en tijdens het onderhoud.
 - 2) Voor aanvang en na afloop van onderhoud aan Productieomgevingen wordt gemeld welke tickets worden uitgerold en op welke versie: op de huidige versie als hotfix of op een nieuw versienummer. De ticketlijst na afloop wordt ook wel Release Notes genoemd.
 - 3) Productieomgevingen worden als regel buiten kantooruren geüpdate.

3.1.5 Microsoft Dynamics NAV

Opdrachtnemer zal voor de beheerapplicatie bij iedere geplande update uitgaan van de nieuwste versie van NAV. Opdrachtnemer zal opdrachtgever op de hoogte houden van interessante updates.

10.2.
e

10.2.e

functionaliteit die ontstaat binnen de NAV -applicatie. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer ook deze functionaliteit beschikbaar maken.

3.2 Service Level Objectives

Meten hoeveel tijd er verstrijkt tussen het aanmelden van een ticket en het sturen van een bevestiging enerzijds, en hoeveel tijd er verstrijkt om een ticket op te lossen anderzijds zijn beide Service Level Objectives in deze SLA. Daarnaast is de frequentie waarmee incidenten optreden een Service Level Objective.

3.2.1 Service Level Objectives

Deze doelen worden bepaald aan de hand van *severities*. De volgende tabel geeft het overzicht van de SLOs per *severity* voor EFRO NL 1ICT.

	<i>Incident Severity</i>	<i>Reactietijd</i>	<i>Afhandelings-tijd</i>	<i>Frequentie</i>
Severity 1	Critical: Geheel verlies van functionaliteit voor alle gebruikersgroepen	30 minuten	4 uren	1 per zes maanden
Severity 2	Normaal: Geheel verlies van functionaliteit voor een individuele gebruiker zonder dat een workaround mogelijk is of geheel verlies voor een volledige afdeling	1 uur	1 etmaal	>1<3 per zes maanden
Severity 3	Laag: Geheel verlies van functionaliteit voor een individuele gebruiker waarbij een workaround mogelijk is of gedeeltelijk verlies van functionaliteit	1 etmaal	1 week	>1<5 per zes maanden

Aanvullend aan bovenstaande normen gelden de volgende uitgangspunten:

- Bij de melding van een incident / gebrek verkrijgt de melder een referentienummer (callnummer).
- Het afsluiten van een incident / gebrek melding geschiedt in overleg met de melder.
- De reactietijd voor de per e-mail aangemelde incidenten / gebreken betreft maximaal 30 minuten. Binnen deze periode ontvangt de melder een ontvangstbevestiging en een ticketnummer.
- Status "on hold" wordt ingesteld indien gebruiker niet beschikbaar is terwijl zijn beschikbaarheid noodzakelijk is; dit houdt in dat de tijdsmeting wordt gestopt. Melder wordt per e-mail hierover verwittigd.
- De meetperiode voor bovenstaande servicenormen is een kalendermaand.
- Bij incidenten / gebreken met prioriteit 1 werken de oplostteams ook op de openstellingstijden totdat het incident / gebrek is opgelost of er een tijdelijke oplossing is gevonden.

10.2.e

- Bij incidenten met prioriteit 1 wordt een analyse met uitleg hoe dit incident heeft kunnen optreden nageleverd middels een RCA (Root Cause Analyses)
- De afhandelingsijd voor incidenten / gebreken met prioriteit 2 en 3 wordt gemeten binnen het tijdvak maandag tot en met vrijdag, van 8:00 tot 17:30 uur.

3.2.2 Meetinterval en Rapportageperiode

Meetinterval: per etmaal.

Rapportageperiode: per jaar.

3.2.3 Meetprocedure

Meting van SLOs reactietijd en afhandelingsijd geschiedt door de *timestamps* te evalueren zoals geregistreerd in opdrachtnemer's Issue Tracking systeem <https://jira.stachanov.com>. Meting van de SLO frequentie van incidenten spreekt voor zich.

3.1 Meldingen

Opdrachtnemer gebruikt het issue Tracking systeem *Jira* om incidenten, taken en alle andere dingen bij te houden die betrekking hebben op de door opdrachtnemer ontwikkelde software.

De Maatwerkoplossing heeft een eigen project hierin, welke wordt gebruikt om specificaties, vragen, klachten, gevonden fouten, wijzigingsverzoeken (Change Request), BAU-taken en de afhandeling daarvan te registreren. Meldingen kunnen door opdrachtgever in het Jira-systeem ingevoerd en bekeken worden. Opdrachtnemer geeft een werknemer van Opdrachtgever toegang tot Jira na akkoord van de applicatie-eigenaar

3.2 Helpdesk opdrachtnemer

De helpdesk van opdrachtnemer is regulier geopend van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen, tussen 08:00 uur tot 17:30 uur.

Telefoon	+31(0)20 5091010
Mail adres	info@stachanov.com
Webadres	https://jira.stachanov.com
Bezoekadres	Lamonggracht 7 1019 RD Amsterdam

95% van de inkomende gesprekken tijdens de openingstijden wordt binnen 120 seconden te woord gestaan. De meetperiode is een kalendermaand.

Buiten de openstellingstijden kan een boodschap worden achtergelaten in de mailbox info@stachanov.com.

In het geval van calamiteiten buiten de openstellinguren van de helpdesk, is opdracht bereikbaar via een noodnummer. Dit nummer wordt bekend gemaakt aan de contactpersoon bij de opdrachtgever.

10.2.e

10.2.e

4 Adaptief onderhoud

In dit hoofdstuk worden de procedures beschreven die relevant zijn voor het in goede banen leiden van het verder ontwikkelen van de Maatwerkoplossing door middel van adaptief onderhoud (ofwel wijzigingsverzoeken ("Change Requests")). Meldingen vanuit de opdrachtgever kunnen leiden tot aanpassingen in de Maatwerkoplossing.

4.1 Omgevingen

Ten behoeve van het gestructureerd beheren van de applicatie worden een aantal omgevingen door opdrachtnemer onderhouden:

- Ontwikkelomgeving (intern)
- Testomgeving (intern)
- Acceptatieomgeving
- Productieomgeving

De applicatie wordt door opdrachtnemer in de acceptatieomgeving geplaatst ter accordering van de functionaliteit door de opdrachtgever. Uitgangspunt hierin is dat opdrachtnemer de applicatie zelf al getest heeft in de eigen ontwikkel/test-omgeving. De acceptatie-omgeving is een omgeving die overeenkomt met de productie-omgeving.

Het overzetten van programmatuur van acceptatie- naar productie-omgeving gebeurt altijd in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

4.2 Wijzigingsverzoeken

Een wijzigingsverzoek wordt gedefinieerd als een wijziging op de specificaties van het systeem ingegeven door opdrachtgever..

De procedure voor het verwerken van een wijzigingsverzoek:

1	Er ontstaat een functionele wens/probleem bij opdrachtgever waardoor een aanpassing aan de applicatie noodzakelijk blijkt te zijn
2	Opdrachtgever maakt een beschrijving van de aanpassing in functionele termen(wijzigingsverzoek)
3	Opdrachtnemer maakt een functioneel ontwerp en een schatting van de tijd die nodig is voor het realiseren van de aanpassing aan de applicatie op basis van het wijzigingsverzoek en geeft een planning af waarin opdrachtnemer aangeeft wanneer de wijziging de realisatie van de wijziging plaats kan vinden en deze getest kan worden.
4	De Change Advisory Board moet akkoord gaan dat de wijziging wordt doorgevoerd op onderstaande vervolgstappen te zetten
5	Opdrachtgever geeft (per mail of schriftelijk) akkoord (op het technisch ontwerp, plan en budget)voor het ontwikkelen van de aanpassing
6	Opdrachtnemer geeft een planning wanneer de realisatie plaats kan vinden en wanneer aanpassing testbaar is voor opdrachtgever in de acceptatieomgeving.

7	Opdrachtnemer realiseert de aanpassing conform de requirements (de beschrijving van het wijzigingsverzoek wordt opgenomen in het Jira-systeem), test deze in de eigen testomgeving en plaats de aanpassing in overleg met de opdrachtgever in de acceptatieomgeving
8	Opdrachtgever test de aanpassing in de acceptatieomgeving. Bevindingen zullen vastgelegd worden in het Jira-systeem.
9	In het geval van bevindingen zal opdrachtnemer de aanpassing aanpassen (terug naar stap 7)
10	In het geval dat er geen blokkerende bevindingen (meer) zijn, <ul style="list-style-type: none">- zal opdrachtgever het sein geven dat de applicatie akkoord bevonden is- zal op een afgesproken moment de aangepaste applicatie in de productieomgeving geplaatst worden hetzij door een hotfix, hetzij door een nieuwe release)
11	Opdrachtnemer zal na acceptatie <ul style="list-style-type: none">- technische documentatie van de aanpassing bijwerken (binnen één week na acceptatie)

4.3 Strippenkaart

Opdrachtnemer verstrekt ten behoeve van wijzigingsverzoeken strippenkaarten. Opdrachtgever weet dat capaciteit tot de omvang van de strippenkaart in ieder geval verzekerd is en dat wijzigingsverzoeken uitgevoerd worden.

Strippenkaarten komen in één smaak: elk ten bedrage van € 9.950,- , waarbij een tarief van € 99,50 per uur/strip geldt voor de duur van de bovenliggende overeenkomst.

Strippenkaarten worden vooraf afgenomen en vervolgens worden door de opdrachtgever ten aanzien van de realisatie goedgekeurde wijzigingsverzoeken ertegen weggeboekt. De strippenkaart mag conform de overeenkomst worden geïndexeerd.

4.4 Meerwerk

Meerwerkopdrachten die het systeem met substantiële functionaliteit verrijken leiden tot uitgroei van het te onderhouden en supporten stuk functionaliteit en techniek dat de Maatwerkoplossing vormt. Substantieel definiëren we als meerwerkprojecten die aangeboden en goedgekeurd worden voor 80 uren of meer EN die tezamen een samenhangend geheel van nieuwe functionaliteit vormen. De SLA groeit aan met 20% van de aanneemsom meerwerkopdracht per jaar.

10.2.e

10.2.e

5 Overlegstructuren en contactpersonen

5.1 Overleg

Om de overeenkomst actueel te houden en het operationele reilen en zeilen te bespreken is het noodzakelijk dat een aantal overlegvormen gedefinieerd worden.

5.1.1 Strategisch

Om de strategische afspraken van deze overeenkomst te evalueren, zal eens per jaar een strategisch overleg plaatsvinden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. In principe vindt deze vergadering plaats in augustus, beurtelings bij opdrachtgever en opdrachtnemer. Bij dit overleg zullen de volgende personen aanwezig zijn:

Vanuit opdrachtgever

- Management van EFRO Nederland

Vanuit opdrachtnemer

- Directie opdrachtnemer

5.1.2 Operationeel

De operationele afspraken uit deze overeenkomst zullen eens per half jaar geëvalueerd worden tijdens een operationeel overleg. In principe vindt deze vergadering plaats op de eerste week van elk half kalenderjaar, beurtelings bij opdrachtgever en opdrachtnemer. Bij dit overleg zullen de volgende personen aanwezig zijn:

Vanuit opdrachtgever

- Operationeel beheer EFRO Nederland

Vanuit opdrachtnemer

- Operationeel/tactisch support opdrachtnemer

5.2 Contactpersonen

Single Point of Contact (SPOC)

Uw SPOC is 10.2.e

- 10.2.e

10.2.e

Verantwoordelijkheden:

- SPOC
- Product SME

10.2.e

Service Delivery Manager

Uw Service Delivery Manager is 10.2.e

- 10.2.e

-

-

Verantwoordelijkheden:

- SLOs

- Escalaties

Contactpersonen opdrachtgever

10.2.e

10.2.e

10.2.e

6 Afhankelijkheid van derden

EFRO NL 1ICT maakt gebruik van of wordt gevoed door andere systemen, feeds en dienstverleners. Deze systemen bevinden zich hetzij binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer hetzij buiten. Binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer betekent dat het systeem in kwestie gehost wordt door opdrachtnemer of direct ingekocht wordt door opdrachtnemer. Een voorbeeld daarvan is eHerkenning.

6.3 Leveranciers

Onderstaande leveranciers zijn alle onderworpen aan opdrachtnemers leveranciersbeleid ex ISO9001, -27001 en -14001².

6.3.1 Connectis

Connectis levert de eHerkenning plugin en SLA daarop.

6.3.2 ActivePDF

ActivePDF levert Docconverter plugin en SLA daarop.

6.3.3 MessageBird

Messagebird levert SMS-bundels en -verzendediensten.

6.3.4 ACA

ACA levert MS Dynamics Navision licenties en SLA daarop.

Microsoft Dynamics NAV is het applicatierraamwerk waarop EFRO NL 1ICT gebaseerd is. ACA zal opdrachtnemer en opdrachtgever op de hoogte houden van interessante nieuwe functionaliteit die ontstaat binnen de standaard Microsoft Dynamics NAV -applicatie. Op verzoek zal opdrachtnemer deze functionaliteit beschikbaar maken.

ACA is in het kader van casenummer: C2138500 onderaannemer van Stachanov.

6.4 Regie

Het is de regierol van opdrachtgever om een catalogus op te stellen van die systemen en dienstverleners buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer, die samen het eindproduct vormen voor de aanvrager/begunstigde. Deze catalogus is tegelijk de lijst van componenten waarvoor procesafspraken opgesteld moeten worden door de regierol, afspraken vergelijkbaar met onderhavige SLA. Hiermee wordt dus geborgd dat de downstream van EFRO NL 1ICT de aanvrager/begunstigde kan leveren gelijk de upstream EFRO NL 1ICT belevt. 10.2.e

De regierol berust bij de applicatie-eigenaar.

² Leveranciersbeoordelingen zijn op verzoek in te zien.

7 Definities

Afhandelingstijd	De maximale tijd tussen de aanmelding van een incident en de oplossing ervan, eventueel via een tijdelijke maatregel.
Applicatie-eigenaar	De applicatie-eigenaar draagt verantwoordelijkheid voor het functioneren en de ontwikkeling van een applicatie en beschikt (in)direct over budgetten voor beheer, onderhoud en vernieuwing.
Begunstigde-gedeelte	
BAU	Business As Usual, de normale gang van zaken
CAB	Change Advisory Board, groep senior functionarissen van opdrachtgever en -nemer die wijzigingsverzoeken accepteert of verwierpt
Issue tracking system/ Jira	Ticket life-cycle tracker van Atlassian, ook in gebruik bij opdrachtnemer
RCA	Root Cause Analysis, de analyse waarom een bevinding opgetreden is.
Reactietijd	De maximale tijd tussen het tijdstip van ontvangst van een incident door opdrachtnemer en het tijdstip van verzending van de ontvangstbevestiging door opdrachtnemer.
Release	Het uitrollen door de OTAP-straat van één of meer tickets (synoniem: deployment)
Severity	Incident <i>severity</i> is het effect van het incident op de werkzaamheden van de (eind)gebruiker(s) ofwel het effect op de functionaliteit.
SLA	Service Level Agreement, dit document
SLO	Service Level Objective, kwantificeerbaar beoordelingscriterium (synoniem: KPI)
SPOC	Single Point of Contact, eerste aanspreekpunt van opdrachtgever
Ticket	Een melding vanuit de aangewezen contactpersoon van opdrachtgever, zoals belegd in het jira ticketingsysteem, met een uniek nummer (synoniem: Call).
Wijzigingsverzoek	Aanpassing binnen de applicatie die specifiek is voor opdrachtgever (synoniemen: Meerwerk, Gebruikerswensen, Change Request).

10.2.e

