

Bijlage 1

Afspraken en procedures behorende bij de
Dienstverleningsovereenkomst voor de
uitvoering van POP3-niet-grondgebonden met
Navision

Inhoud

- 1 Dienstverlening 3**
 - 1.1 Opdrachtomschrijving 3
 - 1.2 Dienstverlening 3
 - 1.3 Toegang tot Navision 4
- 2 Organisatie..... 5**
 - 2.1 Inleiding..... 5
 - 2.2 Opdrachtgever 5
 - 2.3 Opdrachtnemer 5
 - 2.4 Communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer 5
 - 2.4.1 Contactpersonen 5
 - 2.4.2 Overlegvormen..... 5
- 3 Rapportages over de voortgang van de opdracht 8**
- 4 Toetsing 9**
 - 4.1 Inleiding..... 9
 - 4.2 Toetsingsprocedure 9
- 5 Servicelevels10**
 - 5.1 Servicetijden.....10
 - 5.2 Beschikbaarheid10
 - 5.3 Incidenten & Gebreken.....10
 - 5.4 Service Level Rapportages.....11
 - 5.5 Servicelevels Exploitatie12
 - 5.5.1 Back-up en restore activiteiten 12
 - 5.5.2 Toegang 12
- 6 Financiën13**
 - 6.1 Inleiding.....13
 - 6.2 Facturering en betaling13
- Bijlage 1: Begrippenlijst14*

1 Dienstverlening

1.1 Opdrachtschrijving

De opdracht aan Stimulus houdt in het leveren van een integrale dienstverlening op het gebied van beheer van (delen van de) technische infrastructuur en applicatie-onderhoud en -beheer zodanig dat, in samenwerking met RVO en de onderaannemers van Stimulus, de in deze overeenkomst vastgelegde eisen worden gerealiseerd.

1.2 Dienstverlening

Stimulus verzorgt het onderhoud en de support op de software ten behoeve van het POP3 programma voor RVO en de provincies. De software bestaat uit een tweetal onderdelen:

- Het beheersysteem voor medewerkers van RVO en de provincies. Dit systeem bevat het Document Management Systeem (DMS) ten behoeve van beheer en begunstigden. Het systeem is beschikbaar via het openbare internet
- Het begunstigde-gedeelte van het beheersysteem ten behoeve van de klanten van RVO en de provincies (aanvragers). Dit systeem is beschikbaar via het openbare internet.

De dienstverlening van Stimulus aan Rijksdienst voor Ondernemend Nederland omvat:

Adaptief onderhoud:

- Impact-analyse
- Releaseplanning
- Ontwerp
- Realisatie
- Testen
- Implementatie

Correctief onderhoud:

- Afhandelen incidenten zonder gevolgen voor CI
- Afhandelen incidenten mét gevolgen voor CI
- Analyseren incidenten en treffen structurele maatregelen

Diverse beheeractiviteiten:

- Beantwoorden vragen
- Afhandelen van klachten
- Incidentele opdrachten
- Productiecontrole
- Programmabeheer
- Databasebeheer (optimalisatie/ tuning)

Beveiligingsbeheer:

- Autorisatieverstrekking
- Uitwijk

Exploitatie:

- Transactieverwerking
- Batchverwerking
- Bestands/ruimtebeheer
- Data en file transfer services

Navision heeft geen rechtstreekse koppelingen met andere systemen. Ook niet binnen RVO. Navision heeft wel raakvlakken met systemen binnen RVO. Zo worden de RVO-applicaties ERB, FAP/FINDOS en SAS gebruikt om bij RVO de betalingen en

Brusselse en Nationale rapportages te kunnen verrichten. De daartoe benodigde gegevens worden via afgesproken conventies door Stimulus vanuit Navision beschikbaar gesteld.

1.3 Toegang tot Navision

De software zal aan maximaal 50 gelijktijdige (interne) gebruikers en (cumulatief) aan maximaal 150 unieke gebruikers ter beschikking worden gesteld door Stimulus. Stimulus stelt hiervoor een autorisatiebesluit op, dat strikt wordt gevolgd. In dit autorisatiebesluit wordt geregeld, welke gebruikers toegang hebben tot de software en wat hun bevoegdheden zijn.

Een aanvraag tot verhoging van het aantal gebruikers wordt als meerwerk behandeld.

2 Organisatie

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de organisatiestructuren van de opdrachtgever en opdrachtnemer beschreven voorzover deze relevant zijn voor het uitvoeren van de opdracht. Daarnaast worden de relaties tussen de organisatiestructuren aangegeven.

2.2 Opdrachtgever

De, voor Navision relevante, organisatie van RVO ziet er als volgt uit:
De directeur Kernprocessen EU (KPEU), 10.2.e is opdrachtgever en eindverantwoordelijke voor een juiste uitvoering van de POP3-regelingen. De afdeling IMM is binnen KPEU de eerstverantwoordelijke afdeling om hier uitvoering aan te geven.

2.3 Opdrachtnemer

Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant hebben op besloten dat de provincie Noord-Brabant de betreffende dienst zoals beschreven in deze overeenkomst zal aannemen. De Algemeen directeur van de provincie Noord-Brabant, 10.2.e is bevoegd onderhavige dienstverleningsovereenkomst namens gedeputeerde Staten van Noord Brabant te ondertekenen. De daadwerkelijke uitvoering van deze overeenkomst zal plaatsvinden door Stimulus Programmamanagement, onderdeel van de provincie Noord-Brabant.

2.4 Communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer

2.4.1 Contactpersonen

RVO

Naam	Telefoonnummer	Email
10.2.e		

Stimulus

Naam	Telefoonnummer	Email
10.2.e		

Wijzigingen in de contactpersonen dienen schriftelijk doorgegeven te worden.

2.4.2 Overlegvormen

Voor de afstemming tussen RVO en Stimulus worden verschillende vormen van gestructureerd overleg gebruikt. Op strategisch niveau is dit vooralsnog de Stuurgroep Implementatie Navision dat tevens als Change Decision Board fungeert.

Daarnaast functioneert tijdens de projectperiode een projectgroep, onder aansturing van een implementatiemanager. Op operationeel niveau is een Change Advisory Board ingericht onder verantwoordelijkheid van de afdelingsmanager IMM. Daarnaast vindt structureel overleg plaats in de Uitvoeringstafel, waar tevens vertegenwoordigers van de provincies aan deelnemen. In de praktijk zullen er mogelijk meer of andere overlegvormen zijn; denk aan overleg over de gegevensverwerking, overleg over opdrachtenvoortgang, contractverlenging.

Stuurgroep

De stuurgroep heeft als doel om op basis van de opdracht van het OUPOP kaders te stellen voor de projectgroep en te zorgen voor de condities waaronder de projectgroep haar doelstellingen kan bereiken (implementatie van Navision). Indien er knelpunten zijn bij de projectgroep, fungeert de stuurgroep als escalatiepunt. De stuurgroep beslist op basis van duidelijk omschreven knelpunten en oplossingen. De stuurgroep is daarnaast verantwoordelijk voor monitoring en verantwoording van de resultaten.

Deelnemers: RVO, Stimulus, provincies.

Managementoverleg

Na afloop van de projectperiode zal de stuurgroep vervangen moeten worden door een structureel Managementoverleg. Het doel van het managementoverleg is:

- het besturen van het totale proces inzake de dienstverlening met betrekking tot tijd, kosten, kwaliteit en organisatie van de dienstverlening, nu en in de toekomst
- het beleidsmatig op elkaar afgestemd houden van de betrokken partijen
- over alle zaken die niet beschreven staan in dit document zal in onderling overleg tussen RVO en Stimulus in dit overleg besloten worden.

Deelnemers: RVO en Stimulus (op managementniveau, nader te specificeren); in voorkomende gevallen andere partijen.

Inhoud: Besluiten nemen over zaken, voorzover vallend binnen de grenzen van deze overeenkomst:

- organisatorische aspecten
- planningen op hoofdlijnen
- prioritering van wijzigingsopdrachten
- bijsturing op voortgang en prioriteit van de reguliere beheeractiviteiten
- bijstelling van de inhoud van deze overeenkomst
- voorbereiden van voorstellen aan de budgethouder met betrekking tot vaststelling en eventuele bijstelling van gemaakte afspraken ten behoeve van het voor de dienstverlening benodigde budget.

Frequentie: nader vast te stellen.

Operationeel overleg

Doelstelling:

Het operationeel op elkaar afgestemd houden van RVO en Stimulus voor wat betreft de dienstverlening van het beheerteam Navision aan RVO. Binnen het operationeel overleg wordt de dagelijkse gang van zaken afgestemd en worden eventuele operationele knelpunten besproken. Dit operationeel overleg is tevens een voorbereidend overleg voor het Managementoverleg.

Inhoud:

Besluiten binnen dit overleg mogen worden genomen ten aanzien van de volgende zaken, voor zover deze binnen de grenzen vallen van de overeenkomst en van de afspraken in het managementoverleg:

- procedures en werkwijzen ter handhaving c.q. verbetering van betrouwbaarheid, doeltreffendheid en doelmatigheid van de dienstverlening;

- controleren van de werking van Navision overeenkomstig de gestelde eisen;
- voortgang van wijzigingsopdrachten;
- bijsturing op voortgang van de reguliere beheeractiviteiten;
- operationele problemen en ondernomen preventieve en correctieve acties;
- evalueren van productieverloop, operationele procedures en technische aspecten Navision;
- besluitvorming ten aanzien van zaken die vanuit het Managementoverleg zijn doorverwezen;

Frequentie: nader vast te stellen.

Deelnemers: RVO, Stimulus, provincies.

3 Rapportages over de voortgang van de opdracht

Dit hoofdstuk bevat de uitwerking van sturing, overleg en verantwoording over deze opdracht.

Lijst van rapportages die periodiek worden uitgebracht door Stimulus:

Rapportage	Inhoud	Beschikbaar voor
Beschikbaarheidsmetingen van de software	Door de leverancier van Stimulus wordt, gedurende de tijden dan de software beschikbaar is, periodiek gecontroleerd of de software nog werkt en operationeel is. Van deze metingen wordt maandelijks een rapportage opgesteld	Managementoverleg
Halfjaarlijkse samenvattende rapportage	In februari en augustus van ieder jaar levert Stimulus een rapportage over het afgelopen halfjaar. Deze rapportage bevat de items die in het voorafgaande jaar zijn ontstaan en worden geijkt aan RVO-specifiek prestatie-indicatoren.	Managementoverleg
Servicedeskrapportage	In februari en augustus van ieder jaar levert Stimulus een rapportage over het afgelopen halfjaar.	Operationeel overleg
Incidentmanagementrapportage	In februari en augustus van ieder jaar levert Stimulus een rapportage over het afgelopen halfjaar.	Operationeel overleg
Changemanagementrapportage	In de Issuelijst (onderwerp van gesprek in de Change Advisory Board) wordt bijgehouden welke changes worden uitgevoerd	CAB en CDB

4 Toetsing

4.1 Inleiding

Van elke opdracht die door Stimulus is of wordt uitgevoerd, wordt de voortgang en het eindproduct door de afdeling IMM van KP EU gecontroleerd. Het middel om de voortgang van de opdrachten te controleren is de voortgangsrapportage. Het middel om eindproducten te controleren is de acceptatietest. De documenten waarvoor goedkeuring door RVO vereist is, worden op een door RVO zelf te bepalen wijze getoetst. Zowel deze documentatie als programmatuur dient formeel, schriftelijk te worden goedgekeurd.

Alle door opdrachtnemer uit te voeren procedures om te garanderen dat de producten voldoen aan alle te stellen eisen worden geacht onderdeel te zijn van het voortbrengingsproces. In onderstaande toetsingsprocedure wordt inzicht gegeven in de werkwijze.

4.2 Toetsingsprocedure

De toetsing van de tussen- en eindproducten vindt als volgt plaats:

1. Stimulus is verantwoordelijk voor het functioneel testen en vrijgeven van de tussen- en eindproducten
2. RVO is verantwoordelijk om via een gebruikersacceptatietoets vast te stellen of de producten werkbaar zijn.

Bij de toetsing (van de kwaliteit) van een onderhoudsopdracht wordt bekeken of de (deel)producten van een opdracht voldoen aan de specificaties van de opdracht (zowel functioneel als technisch) en daarnaast overeenkomen met de vraag van de gebruikersorganisatie (niet meer en niet minder), binnen de gestelde tijd en het beschikbare budget.

De geleverde functionaliteit dient dusdanig gedocumenteerd te zijn, dat de applicatiedocumentatie leesbaar, overdraagbaar en onderhoudbaar is.

De geleverde functionaliteit dient met goede programmatuur en gegevensmodel te worden opgeleverd. Onder 'goed' wordt verstaan: onderhoudbaar, overdraagbaar, exploiteerbaar en binnen service level exploitatie vallend.

De wijzigingen dienen voor of uiterlijk op de afgesproken datum te worden opgeleverd aan de afdeling IMM van KP EU.

Een positief resultaat van de toetsing (kan ook de acceptatietest van programmatuur zijn) leidt tot acceptatie van het opgeleverde product.

5 Servicelevels

In dit hoofdstuk zijn de basisservicelevels aangegeven die gelden voor Navision. Er is onderscheid gemaakt naar servicelevels met betrekking tot beheer-, onderhouds- en exploitatiediensten. De beheerdiensten hebben betrekking op de continue processen gericht op de instandhouding van de bestaande dienstverlening, zoals afhandelen van incidenten (waaronder productieverstoringen), beantwoorden vragen, databasebeheer, autorisatieverstrekking en productiecontrole. Onderhoudsdiensten zijn de diensten die betrekking hebben op het adaptief onderhoud (wijzigingen en vernieuwing). Dit zijn eindige diensten die projectmatig plaatsvinden. Onder exploitatiediensten worden verstaan de diensten die direct te maken hebben met de gegevensverwerking van het applicatie op het mainframe.

5.1 Servicetijden

De servicetijden die gelden zijn 'Nederlandse kantoortijden'. Dit betekent dat op normale werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur Stimulus er naar streeft de software beschikbaar te laten zijn volgens de norm zoals in het volgende punt 'Beschikbaarheid' genoemd wordt. Buiten deze servicetijden dient de software wel beschikbaar te zijn, maar niet voor deze beschikbaarheidsnorm.

5.2 Beschikbaarheid

Gedurende 99% van de bovengenoemde servicetijd dient de productieomgeving binnen deze software beschikbaar te zijn via het openbare internet, gemeten gedurende een kalendermaand. De hosting provider rapporteert hier maandelijks over.

5.3 Incidenten & Gebreken

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 servicedesk van Stimulus registreert een aangemeld incident of gebrek in het meldingenregistratiesysteem en draagt zorg voor de bewaking van de afhandeling conform de overeengekomen servicenorm. RVO kan dit systeem raadplegen. De voortgang zal twee keer per jaar gerapporteerd worden. De prioriteit 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 volgende criteria:

Classificatie impact	Totale uitval van de software voor alle gebruikers-groepen en het volledige bedrijf van opdrachtgever	Totale uitval voor een individuele gebruiker zonder dat een workaround mogelijk is of totale	Totale uitval voor een individuele gebruiker waarbij een workaround mogelijk is of
----------------------	---	--	--

		uitval voor een volledige afdeling van RVO of een afdeling van provincie	uitval van een onderdeel van de Software en/of het niet beschikbaar zijn van een bepaalde functionaliteit van de Software
	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3

Aan de hand van de prioriteitsregels 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 prioriteitsregels vast welke prioriteit van toepassing is. Stimulus streeft naar de volgende reactietijden:

Prioriteit	Reactietijd	Hersteltijd
1	30 minuten + 30 minuten Stimulus	4 uur leverancier Stimulus + 1 uur Stimulus
2	1 uur + 1 uur Stimulus	24 uur leverancier Stimulus + 8 uur Stimulus
3	24 uur + 12 uur Stimulus	1 week leverancier Stimulus + 16 uur Stimulus

Aanvullend aan bovenstaande normen gelden de volgende servicenormen:

- 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 meetperiode voor bovenstaande servicenormen is een kalendermaand.
- Bij incidenten / gebreken met prioriteit 1 werken de oplostteams van de leverancier van Stimulus ook buiten de openstellingtijden totdat het incident / gebrek is opgelost of er een werkbare tijdelijke oplossing is gevonden.
- De afhandeltijd voor incidenten / gebreken met prioriteit 2 en 3 wordt gemeten binnen het tijdvak maandag tot en met vrijdag, van 9:00 tot 17:00 uur.

5.4 Service Level Rapportages

Stimulus levert de rapportages zoals genoemd in hoofdstuk 3.

In deze paragraaf zijn de te rapporteren service levels per rapportage beschreven.

Beschikbaarheidsrapportage

De norm voor beschikbaarheid van de dienst wordt weergegeven als een percentage van de tijd waarbinnen ongestoord gebruik kan worden gemaakt van de dienst, rekening houdend met de conditionering.

Daarnaast kan de norm voor de continuïteit van de dienst worden weergegeven in de maximaal toelaatbare tijdsduur van het niet constant beschikbaar zijn van de

dienst als gevolg van overmacht van buitenaf dan wel ernstige en langdurige verstoring van de dienst.

De percentages in dit beschikbaarheidsrapport zijn berekend volgens de normen in de SLA. De "OK Totaal" is de berekende uptime binnen de service window die is afgesproken. De afgesproken beschikbaarheid voor de productieomgeving is: van 08:00 tot 18:00, met een netwerk uptime (gemeten tot aan de eerste router buiten het hosting netwerk) van 99,96%. Hierbij zijn de Windows-servers vereist om een uptime van 99,85% te hebben.

Gebruikersstatistieken

In deze rapportage is informatie opgenomen over o.a. het aantal hits, hits per soort en bijbehorend Kb verbruik. Hiermee kunnen extremen worden gedetecteerd.

Servicedeskrapportage

De servicedeskrapportage heeft betrekking op de dienstverlening van Stimulus als 2e lijns helpdesk. De rapportage bevat de volgende onderdelen:

- Afgehandelde meldingen per afdeling (CAB of gebruikers)
- Gemiddelde doorlooptijd per categorie (aard van melding)
- Gemiddelde doorlooptijd per soort (storing, gebruikersvraag, change)
- Afgehandelde meldingen per soort (storing, gebruikersvraag, change)
- Meldingen per aanmelder en per categorie (naam melder en aard melding)
- Aangemelde incidenten open en afgehandeld
- Aantal meldingen per branche (per provincie en variant)
- Incidenten per soort binnenkomst (telefoon, email, mondeling)
- Incidenten per categorie (o.m. efficiency, klantgerichtheid, effectiviteit)
- Open incidenten

Incidentrapportages

Voor zover incidenten niet zijn opgenomen onder de Servicedeskrapportage worden deze afzonderlijk gerapporteerd.

5.5 Servicelevels Exploitatie

5.5.1 Back-up en restore activiteiten

Van de gegevens zoals die vastgelegd worden in het beheerssysteem, worden op regelmatige tijdstippen back-up gemaakt zodat in het geval van calamiteiten de data in de Software teruggezet kan worden en nog beschikbaar is.

Dagelijks maakt de leverancier van Stimulus een back-up van alle gegevens van de Software. Deze backups worden 5 werkdagen bewaard. Daarnaast wordt een back-up van de eerste week van iedere maand tenminste twee jaar bewaard. Deze maandelijks back-up wordt door de leverancier van Stimulus aan Stimulus beschikbaar gesteld.

5.5.2 Toegang

Toegang tot het systeem hebben alleen medewerkers die door de beheerder expliciet toegang hebben verkregen door middel van een gebruikerscode en een wachtwoord. Door Stimulus worden maatregelen genomen zodat geen ongeautoriseerd gebruik van het systeem mogelijk is. Voor het aanmaken, verwijderen en wijzigen van accounts geldt een autorisatieprocedure.

6 Financiën

6.1 Inleiding

De kosten die door Stimulus in de implementatiefase zijn, en in de exploitatiefase daarna worden gemaakt, worden door RVO en provincies gezamenlijk gefinancierd. De investering in Navision wordt in een periode van 6 jaar afgeschreven. De afschrijvingskosten bedragen € 209.854 per jaar. Dit betreft de begrote investeringskosten.

De begrote jaarlijkse exploitatiekosten voor Navision bedragen € 695.145. Dit is inclusief het inregelen door Stimulus van openstellingen. Afrekening vindt plaats op basis van werkelijk gemaakte kosten. De betaling van de jaartermijn wordt door RVO gedaan, RVO rekent via de Prestatieovereenkomsten af met de provincies. Alle genoemde bedragen zijn inclusief BTW.

Meerwerk kan alleen in rekening worden gebracht nadat daar uitdrukkelijk opdracht voor is gegeven door de opdrachtgever.

6.2 Facturering en betaling

1. RVO is betaling verschuldigd van de prijs per jaar ten aanzien van de nakoming van de verplichtingen nadat hem hiertoe een factuur is toegezonden per kwartaal vooraf. De afschrijvingskosten worden jaarlijks aan het begin van het jaar gefactureerd. De exploitatiekosten worden per kwartaal vooraf gefactureerd.
2. Meerwerk dient na voltooiing afzonderlijk te worden gefactureerd. Het verrichte meerwerk dient duidelijk gespecificeerd te worden gefactureerd.
3. Stimulus zendt facturen in enkelvoud aan RVO toe. De facturen dienen de titel van de Overeenkomst en het overeenkomstnummer te bevatten en te zijn voorzien van een duidelijke specificatie. RVO is niet gehouden tot betaling van facturen die niet aan deze vereisten voldoen.
4. RVO zal hetgeen hij verschuldigd is uiterlijk binnen dertig dagen na ontvangst van de desbetreffende factuur voldoen aan Stimulus.

Bijlage 1: Begrippenlijst

Applicatie onderhoud:
Correctief onderhoud: Navision laten functioneren conform de specificaties zoals deze zijn overeengekomen en vastgelegd in de functionele documentatie van Navision. Er is sprake van correctief onderhoud indien de programmatuur, technische- en productiedocumentatie of de functionele documentatie moet worden aangepast (geen veranderde functionaliteit). Correctief onderhoud is gericht op het verhelpen van storingen/fouten in de Navision applicatiesoftware.
Preventief onderhoud: is gericht op het voorkomen van fouten, gebreken en/of storingen in Navision (vermindering van het correctief onderhoud).
Adaptief onderhoud: het aanbrengen van functionele wijzigingen in het applicatie.

Beheerprocessen

Software: Het geheel van het DMS-pakket, de ontwikkelde standaard programmatuur en de koppelingen, zoals die door Stimulus ter beschikking wordt gesteld. Hieronder worden tevens nieuwe patches en/of versies verstaan. Onderdeel van de Software is een webportaal, dat door derden wordt gebruikt teneinde subsidies te verkrijgen en hiervoor rapportages en wijzigingsverzoeken moeten indienen.

Werkdagen: Onder werkdagen worden verstaan, alle dagen met uitzondering van zaterdag en zondagen, Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Koninginnedag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag en eerste en tweede Kerstdag.

Hersteltijd: De periode tussen het starten met de oplossing en het beschikbaar stellen van de aangepaste programmatuur voor acceptatietesten.

Diagnosetijd: De periode benodigd voor het lokaliseren van het incident en het aangeven van de oplossingsrichting en de verwachte hersteltijd. De locatie van het incident bepaalt de verantwoordelijke partij voor de aanpassing.

Reactietijd: De periode waarbinnen contact gezocht wordt met de melder en een aanvang gemaakt wordt met de diagnose van het incident, of de tijd tussen het verkrijgen van een opdracht en het bevestigen aan de afnemer dat de opdracht binnengekomen is.

Diagnose: Inventariseren van de problemen en de oplossingsrichting.

Melding: Een melding is een signaal vanuit de omgeving naar de helpdesk, betrekking hebbend op de dienstverlening, die vanuit het project wordt geleverd. Meldingen worden verdeeld in de volgende categorieën:
call (melding vanuit de gebruiker/klant) of event (gebeurtenis, melding vanuit andere ASL-processen of automatische monitoring).
Een call kan zijn: een informatievraag, een wens, een ad-hoc-opdracht, een verstoring, een klacht.

Incident: situatie waarin de gebruiker IT-ondersteuning nodig heeft dan wel het informatieapplicatie moet worden aangepast omdat zijn werkzaamheden worden belemmerd. (** definitie is nog niet goed**);

Informatievraag: Een informatievraag is een melding die louter door het beantwoorden ervan kan worden afgedaan. Er hoeft geen actie te worden uitgevoerd

of er volgen geen directe wijzigingen op in de infrastructuur of de applicatie.
Herhaalde vragen over een bepaald onderwerp kunnen wel leiden tot actie en/of wijzigingsvoorstellen.

Vragen worden daarom in principe wel geregistreerd in de incidenten-database.

Ad-hoc-opdracht: Deze opdracht is een ad-hoc aanvraag voor het uitvoeren van een productierun, het maken van een overzicht, het installeren van een nieuw software pakket, etc. binnen de kaders van de overeengekomen dienstverlening.

Klacht: Elke door de klant gemelde (negatieve) afwijking van zijn verwachtingen met betrekking tot de dienstverlening.

Klachten dienen altijd te leiden tot actie van de zijde van het project. Indien van toepassing in ieder geval tot het zo spoedig mogelijk herstellen van het dienstverleningsniveau, maar daarna ook tot het nemen van maatregelen ter voorkoming van herhaling van de klacht.

Ondersteuning:

- Eerste lijns: Het oplossen van storingen en het beantwoorden van vragen door de helpdeskmedewerkers van Stimulus.
- Tweede lijns: Het oplossen van storingen en problemen door applicatiebeheerders van Stimulus.
- Derde lijns: Het inschakelen door Stimulus van derde partijen voor het oplossen van storingen. Te denken valt hier aan partijen als Oracle enz.

Probleemmelding: Melding van productieverstoring***.

Verstoring: Een situatie die te maken heeft met uitval of niet goed functioneren van (een deel van) de applicatie. Een dergelijk incident zal vaak leiden tot een wijziging.

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

Probleem: Een probleem is, over het algemeen, een structurele oorzaak van meerdere incidenten.

Uitwisselomgeving: Fysieke directory waar zowel de Servicedesk als het Beheerteam Navision toegang en lees- en schrijfrechten heeft.

Wijzigingsaanvraag: Aanvraag voor het wijzigen van de functionaliteit van het applicatie.

