



# Service Level Agreement JNet

Versie 2.3

Naam bedrijf:	<b>JNet BV</b>
Adres:	Postbus 1119
Postcode / Plaats	1500 AC ZAANDAM
Website :	<a href="http://www.jnet.nl">www.jnet.nl</a>
Algemeen telnr.	+31 88-5638400

## Versiebeheer

Versie	Datum	Naam	Reden	Wijziging
1.1	10-1-2013	P. Balm	Nieuwe versie	
1.2	10-8-2014	K. de Boer	Aanscherping verantwoordelijkheden	
1.3	29-06-2015	R. Slot		Contact info opgenomen t.b.v. problemen/changes.  URL customerportal JNet opgenomen.  Gewijzigd adres kantoor JNet opgenomen
1.4	09-09-2015	R. Slot	Aanscherping start reactietijd.	Zie 1.11.4
2.0	19-11-2015	R. Slot	Toegevoegd : Overlegstructuur, rapportage structuur en Doorlooptijd reactie changes toegevoegd en Prioriteit incidenten vermeld.	Zie 1.12, 1.13 en 1.20 en IncidentManagement
2.1	18-01-2017	R. Slot	Review opmerkingen verwerkt en telefoonnummer JNet gestandaardiseerd	1.15 serviceverzoeken kennen dezelfde reactietijd als incidenten  1.17 noodnummers toegevoegd  Divers : JNet telefoonnummer 075-... vervangen door 088 nummer
2.2	16-01-2018	R. Slot	Beschikbaarheidspercentage per maand opgenomen.	1.6
2.3	13-02-2018	K. de Boer	Omschrijving releasebeleid aangepast Tariefstelling aangepast	1.20  1.24



## Doel van dit document

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

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

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

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

## Inhoudsopgave

Versiebeheer.....	2
Doel van dit document .....	3
Inhoudsopgave .....	4
1. Inleiding.....	5
1.1 Relatie met andere documenten.....	5
1.2 Kwaliteit .....	5
1.3 Beheersmethode .....	5
1.4 Algemene uitgangspunten en randvoorwaarden .....	5
1.5 Gebruik van de Diensten .....	6
1.6 Beschikbaarheidsniveau & performance.....	6
1.7 Incident- en Probleem Management .....	6
1.8 Wijzigings-Management .....	7
1.9 Uitgangspunten technisch beheer en onderhoud.....	7
Tijden, locaties, contactgegevens, overleg- en rapportagestructuur .....	7
1.10 Openstelling.....	7
1.11 Contactgegevens .....	7
1.11.1 JNET – Algemeen.....	7
1.11.2 JNET – Kantoortijden.....	8
1.11.3 JNET – Levering/orderdesk .....	8
1.11.4 JNET – Servicedesk.....	9
1.12 Overlegstructuur.....	9
1.13 Rapportage-structuur .....	10
Incident Management.....	11
1.14 Verstoring .....	12
1.15 Service Verzoek.....	12
1.16 Incident prio Hoog .....	12
1.17 Escalatie .....	13
Problem Management .....	14
Wijzigingsbeheer .....	15
1.18 Request for change (RFC) .....	15
1.19 Preventieve en correctieve RFC's .....	15
1.20 Nieuwe release van een JNet product i.r.t. preventief onderhoud .....	15
1.21 Doorlooptijd.....	15
1.22 Doorlooptijd standaard change .....	16
1.23 Onderhoudsvenster.....	16
1.24 Tarieven reguliere changes.....	16
Bijlage 1: Definities .....	18
Bijlage 2: Remote beheer afspraken .....	21

## 1. Inleiding

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

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

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

### 1.1 Relatie met andere documenten

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

Dit document zal jaarlijks opnieuw worden vastgesteld. Daarnaast kunnen beide partijen op ieder moment het initiatief nemen om in overleg met de andere partij, op basis van nieuwe inzichten, dit document aan te passen.

### 1.2 Kwaliteit

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

### 1.3 Beheersmethode

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

### 1.4 Algemene uitgangspunten en randvoorwaarden

- JNET is 24x7 verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de omgeving. Ondersteuning wordt echter alleen geleverd tijdens kantooruren (8.00 – 18.00uur)
- De dienstafnemer heeft ten allen tijde recht op gebruik van de helpdesk om incidenten aan te melden of navraag te doen ongeacht de afname van remote beheer als extra dienst.
- Partijen verbinden zich jegens elkaar om in het kader van de uitvoering van deze SLA elkaar de benodigde medewerking te verlenen.
- De SLA heeft betrekking op de JNET software producten en diensten.

## 1.5 Gebruik van de Diensten

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

- In geval van incidenten zal de dienstafnemer voor de duur van de afhandeling vakkundig personeel en noodzakelijke middelen beschikbaar stellen om gezamenlijk tot een adequate oplossing te komen;
- Geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoorbaar gebruik of gebruik niet overeenkomstig het gebruiksdoel maken van de Diensten;
- Geen data plaatsen die in strijd zijn met het recht, de goede zeden of de goede smaak waaronder de intellectuele eigendomsrechten van opdrachtnemer of derden;
- Niet bewust virussen, spam (mede in het licht van artikel 7:46h BW en artikel 11.7 Telecommunicatiewet) en/of spyware verspreiden;

## 1.6 Beschikbaarheidsniveau & performance

JNet garandeert een beschikbaarheidspercentage op de door JNet ontwikkelde en geleverde software van minimaal 99.7% (op maandbasis). Het beschikbaarheidspercentage, voortschrijdend gemiddelde op jaarbasis, wordt als volgt berekend:

Openstellingstijd – Storingsduur \* 100%. De openstellingstijd wordt gedefinieerd als 24 x 7.

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

### Performance

OpenTunnel beschikt over een monitoring webservice die aangeroepen kan. De bereikbaarheid is simpel te bepalen door een nader af te spreken URL aan te roepen. De performance is inzichtelijk in de monitoring applicatie onderdeel van de klantmonitor in versie 1.8, Q1 2019. Een (SCOM) API hierop en integratie met GGI Veilig ligt voor de hand maar niet op de zeer korte termijn. Het realtime monitoren van het gehele platform inclusief bereikbaarheid en capacity management en het opschalen daarvan behoort ook tot onze standaard dienstverlening.

Ondergrens zijn voor ons de volgende aantallen:

- 10 stuf bevragingstrasacties per seconde
- 5 kennisgevingen per seconde.

## 1.7 Incident- en Probleem Management

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

Voor het melden van Incidenten en Problemen voorziet JNET in één centraal aanspreekpunt: de JNET Servicedesk, welke is ingericht conform deze SLA.

## 1.8 Wijzigings-Management

JNET draagt zorg voor de afhandeling van Wijzigingsverzoeken conform de beschrijving in dit document.

## 1.9 Uitgangspunten technisch beheer en onderhoud

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

## Tijden, locaties, contactgegevens, overleg- en rapportagestructuur

### 1.10 Openstelling

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

De JNET ServiceDesk is bereikbaar voor de volgende zaken:

- aanmelden van incidenten
- doen van navraag over de incidenten

De JNET ServiceDesk is voor incident meldingen met betrekking tot het melden van storingen 7 x 24 uur bereikbaar. Voor vragen naar aanleiding van incidenten is JNet bereikbaar tijdens kantoor tijden tussen 8:00 en 18:00.

### 1.11 Contactgegevens

#### 1.11.1 JNET – Algemeen

Bezoekadres
JNet BV Barbarasteeg 5 2611BM Delft

Postadres
JNet BV Postbus 1119 1500AC Zaandam

### 1.11.2 JNET – Kantoortijden

Kantoortijden
08.00-18.00 uur op erkende werkdagen

### 1.11.3 JNET – Levering/orderdesk

Contact	Nummer/adres	Bereikbaarheid
Telefonisch	+31 88-5638400	<ul style="list-style-type: none"><li>• kantoortijden</li></ul>
Email	Info@jnet.nl	<ul style="list-style-type: none"><li>• kantoortijden</li></ul>



#### 1.11.4 JNET – Servicedesk

Contact	Nummer/adres	Bereikbaarheid
Telefonisch	+31 88-5638400	• 08.00-18.00
Email	servicedesk@jnet.nl	• kantoortijden
Service-management applicatie	<a href="https://servicedesk.jnet.nl">https://servicedesk.jnet.nl</a>	• 24x7

Incidenten met betrekking tot de dienstverlening binnen kantoortijd kunnen van maandag t/m vrijdag van 08:00 uur tot 18:00 uur door Opdrachtgever worden aangemeld bij JNET.

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

De melder zal op de eerstvolgende werkdag vanaf 09.00 uur op zijn opgegeven contactadres teruggebeld worden.

NB: incidenten buiten kantoortijd worden alleen maar behandeld in geval de urgentie hoog is. Alleen geautoriseerde medewerkers van de afnemer kunnen bij de Servicedesk van JNET calls indienen. Als reactietijd voor incidenten die zijn gemeld buiten kantoortijden (via de servicedesk) geldt de start van de kantoortijd op de eerstvolgende werkdag.

JNET servicedesk handelt de aangemelde incidenten af en is hiervoor het aanspreekpunt. De status van aangemelde incidenten met prioriteit hoog kan te allen tijde 24x7 door de Opdrachtgever worden opgevraagd bij JNET via de Service management applicatie. Wanneer het incident is opgelost wordt de melder daarvan telefonisch op de hoogte gesteld.

#### 1.12 Overlegstructuur

Soort Overleg	Frequentie	Deelnemers	Onderwerpen
Strategisch	1 x per jaar	Management Klant en JNet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contract</li> <li>• Financiën</li> </ul>
Tactisch	1 maal per kwartaal	Service Managers Klant en JNet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service level rapportage (service levels, exceptions en volume reports)</li> <li>• Verbetering dienstverlening</li> <li>• Projectportfolio</li> <li>• Budget</li> </ul>
Operationeel*	1 maal per maand	Proces- en of Service Managers Klant en JNet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actielijst</li> <li>• Voortgang incidenten, problems, changes</li> <li>• Analyse incidenten</li> <li>• Bepalen mogelijke trends</li> <li>• Terugkoppeling geanalyseerde</li> </ul>

			problemen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepalen correctieve wijzigingsverzoeken</li> <li>• Projecten</li> <li>• Klachten</li> </ul>
Ad Hoc	Nvt	Afhankelijk van reden overleg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meldingen van storingen, problems, changes, inhoudelijke uitvoering</li> </ul>

\* Het operationeel overleg wordt alleen gevoerd als de maandelijkse rapportage (die JNet levert) hiertoe aanleiding geeft. Initiatief hiertoe ligt bij de klant.

### **1.13 Rapportage-structuur**

Na het einde van elke maand zal JNet een rapportage leveren over de voorgaande periode. In de rapportage zal melding gemaakt worden van het aantal incidenten, problems en changes en zal aangegeven worden welke binnen/buiten normtijd zijn afgehandeld. Daarnaast zullen bijzonderheden worden gerapporteerd ter verbetering van het proces (klant en/of JNet). Mocht de rapportage aanleiding geven voor aanvullend overleg dan zal JNet hier het initiatief voor nemen.

## Incident Management

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

Binnen het proces van incidentafhandeling onderscheidt JNET de volgende fasering:

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

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

Categorieën	
<b>Hoog</b>	Verstoring van één of meerdere componenten waardoor bedrijfskritische processen vertraging oplopen. Het betekent een niet herstelbare breuk in de berichtaflevering.
<b>Normaal</b>	Service gedeeltelijk niet beschikbaar of gedeeltelijk effectief /niet bruikbaar. <20% van gebruikers.
<b>Laag</b>	Elk ander incident waardoor service niet werkzaam is volgens gemaakte afspraken.

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

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
Hoog	2 uur	80% binnen 8 uur
Normaal	4 uur	80% binnen 2 werkdagen
Laag	8 uur	binnen 10 werkdagen

Voor incidenten op de OTA omgeving van Open tunnel geldt dat reactie, status en oplostijden maximaal de prioriteit Normaal kunnen krijgen.

#### *Randvoorwaarden*

- Als een incident door een indiener een verkeerde prioriteit is meegegeven zal JNET aan het incident, in onderling overleg met de aanmelder, alsnog de juiste prioriteit toekennen.
- Oplostijden worden gemeten tijdens de opgegeven kantooruren (8.00 tot 18.00 uur)

#### **1.14 Verstoring**

De definitie van 'verstoring' is:

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

#### **1.15 Service Verzoek**

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

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

Voorbeelden van een service verzoek is:

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

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

#### **1.16 Incident prio Hoog**

Incidenten met prio Hoog moeten altijd telefonisch worden aangemeld.

### 1.17 Escalatie

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

Niveau	Afdeling	Functie	Bereikbaarheid
Operationeel	Operations	ServiceDesk	+31 88-5638400 (optie 1)
Escalatie 1	Operations	ServiceManager	+31 88-5638400 (optie 2)
Escalatie 2	Operations	Manager Operations	+31 88-5638400 (optie 3)
Escalatie 3	Management	Directie	+31 6-29582567 (K. de Boer)
Noodnummer	Operations	Servicemanager	+31 6-24503038 (R. Slot) +31 6-55107749 (P. Balm)

## **Problem Management**

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

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

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

## Wijzigingsbeheer

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

### 1.18 Request for change (RFC)

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

### 1.19 Preventieve en correctieve RFC's

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

### 1.20 Nieuwe release van een JNet product i.r.t. preventief onderhoud

JNet brengt minimaal 1 keer per jaar een nieuwe release uit van haar software producten. De klant mag maximaal 2 versies achterlopen op de laatste vrijgegeven release. Voor de laatste 2 releases garandeert JNet de werking van haar producten (respons tijden/schaalbaarheid) zoals overeengekomen in de opdracht/aanbesteding. Na een nieuwe release van een JNet product wordt de vorige versie na 6 maanden niet meer uitgeleverd.

End of Life van een versie is Releasedatum huidige versie + 18 maanden

End of Support van een versie van een JNet Software product is releasedatum + 30 maanden

### 1.21 Doorlooptijd

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

Omvang	Omschrijving	Doorlooptijd	
		Reactie JNet	Uitvoering
Kleine wijziging	Dit is een niet standaardwijziging die minder dan 1 uur kost	5 werkdagen	In overleg
Normale wijziging	Dit is een niet standaardwijziging die meer dan 1 uur kost	10 werkdagen	In overleg
Spoed wijziging	Dit is elke wijziging waarbij de uitvoering niet kan wachten tot het eerstvolgende onderhoudswindow	2 werkdagen	In overleg

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

Mocht er sprake zijn van een situatie waarin de reactietijd van 2 dagen na ontvangst van de wijziging niet afdoende is dan JNet, zonder garanties te kunnen geven, haar uiterste best doen om de wijziging z.s.m. uit te voeren. Deze werkzaamheden zullen uitgevoerd worden op basis van het reguliere JNet uurtarief.

### 1.22 Doorlooptijd standaard change

Wijziging	Omschrijving	Doorlooptijd	Uitvoering
Standaard wijziging	De wijziging staat op de lijst met standaard wijzigingen, is al meerdere keren uitgevoerd en duidelijk beschreven.	5 werkdagen	In overleg

### 1.23 Onderhoudsvenster

Voor het uitvoeren van preventief onderhoud neemt JNet contact op met de klant om het gewenste tijdstip te bepalen.

### 1.24 Tarieven reguliere changes

Uurtarief JNet Uitvoering changes:

€110,00 ex. BTW, inclusief verblijfskosten, inclusief reiskosten.



## Klachten

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

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

Via	Contact	Respons en afhandeling
Servicedesk	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telefonisch</li> <li>▪ Email</li> <li>▪ SM Applicatie</li> </ul>	De responstijd bij klachten is maximaal 5 werkdagen. Ontvangen klachten worden intern geanalyseerd en melder van de klacht ontvangt binnen 4 weken een uitspraak van JNET.
Via Servicedesk naar Service Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telefonisch</li> <li>▪ Email</li> </ul>	
Account Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telefonisch</li> <li>▪ Email</li> </ul>	

## Bijlage 1: Definities

### 24x7

Alle tijden, zowel binnen als buiten kantoortijden.

### Aankondigingstermijn

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

### Aanvraag / Request for Information (Rfi)

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

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

### Afhandeltijd

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

### Beschikbaarheid

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

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

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

### Feestdag

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

### Incidenteel onderhoudsvenster (incidenteel onderhoudswindow)

Een incidenteel onderhoudsvenster is een onderhoudsvenster waarvoor geen vast tijdstip in de service-levelbeschrijving is vermeld. Een incidenteel onderhoudsvenster voor klantspecifieke componenten wordt tevoren met de desbetreffende klant afgesproken. Een incidenteel

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

#### Kantoortijden

Van 8:00 tot 18:00 u (lokale tijd) op werkdagen.

#### Openstelling / Service Window

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

#### Onderhoudsvenster (Onderhoudswindow)

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

#### Prioriteit

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

#### Prioriteit bij storingen

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

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

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

#### Prioriteit bij wijzigingsverzoeken en aanvragen

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

#### Reactietijd

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

#### Service desk

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

#### Standaard en niet-standaard aanvragen en wijziging

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

#### Storing / incident

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

#### Werkdag

Elke dag met uitzondering van zaterdagen, zondagen en feestdagen.

#### Wijzigingsverzoek / Request for Change (RfC)

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



## **Bijlage 2: Remote beheer afspraken**

Klantspecifiek in te vullen.