



Service Level Agreement



Meer weten? Ga naar

vcareconnect.nl

Inhoud

1. Algemeen	3
1.1 Versiebeheer	3
1.2 Definities en afkortingen	3
2. Inleiding	5
2.1 Achtergrond Operational Service Level Agreement (SLA)	5
2.2 Doel en looptijd van de SLA	5
2.3 Wijzigingen van de SLA	5
2.4 Gerelateerde documenten	6
2.5 Randvoorwaarden	6
3. Dienstverlening	7
3.1 Bereikbaarheid	7
3.2 Storingsdienst 24/7*	7
3.3 Onderhoudswerkzaamheden	8
Onderhoudswerkzaamheden door Vcare	8
Communicatie bij onderhoud	8
3.4 Afbakening	9
3.5 Veiligheid/security	9
4. Incidentmanagement	9
4.1 Doel	9
4.2 Activiteiten	9
4.3 Prioriteit bepaling	10
4.4 Prioriteitsbepaling differentiatie dienst/locatie	11
4.5 Respons en hersteltijden	11
4.5.1 Hersteltijden (Noodscenario)	11
4.6 Meldingsprocedure van incidenten	11
4.7 Voortgang van een incident	11
4.8 Gegevensuitwisseling over de voortgang van een incident	12
4.9 Afmelden van een incident	12
4.10 Conflict naar aanleiding van een incident	12

5. Wijzigingsbeheer	12
5.1 Doel	12
5.2 Procedure uitzonderlijke Wijzigingen	14
5.2.1 Indienen, verificatie en acceptatie van een wijzigingsverzoek	15
5.2.2. Offerte en planning van de wijziging	15
5.2.3. Implementatie van de wijziging	15
5.2.4 Afsluiten van de wijziging	15
6. Probleemmanagement	15
6.1 Doel	15
6.2 Activiteiten	16
6.3 Servicelevels	16
7. Communicatie en escalatie	16
7.1 Escalatie	16
7.2 Doel	17
7.3 Samenvatting	17
7.4 Vcare Escalatiematrix	17
8. Beschikbaarheid en servicelevel	17
8.1 Backup & Restore	18
Bijlage 1: Communicatiemodel	18

1. Algemeen

1.1 Versiebeheer

Versie	Datum	Omschrijving
1.0	3-01-2014	Vrijgave 1ste versie
1.1	22-01-2014	Toevoeging extra servicelevels in paragraaf 9.1
2.0	12-11-2015	Vrijgave 2de versie
2.1	29-01-2016	Portfolio en beschikbaarheid geactualiseerd
2.2	29-01-2019	Tekstueel geactualiseerd
2.3	30-07-2020	Huisstijl geactualiseerd en taalkundig geformaliseerd
3.0	7-10-2022	Gedeeltelijke samenvoeging DAP & SLA
3.1	31-10-2022	Toevoeging PIM
3.2	9-11-2022	Aanpassing onderhoud
3.3	18-11-2022	Review
3.4	9-12-2022	Review Servicemanagement
3.5	3-1-2023	1 ^{ste} klantenreview
3.6	14-2-2023	MT review
3.7	01-07-2024	Huistijl aanpassing
3.8	29-08-2024	Aanpassing door COO
3.9	5-11-2024	Aanpassing door COO
3.10	19-12-2024	Aanpassing door Legal & Compliance

1.2 Definities en afkortingen

Item	Definitie
Adaptief onderhoud	Planbaar onderhoud met als doelstelling het uitbreiden en/of aanpassen van gebruikers- en/of systeemfunctionaliteiten.
Bereikbaarheid	Geeft weer hoe en binnen welke periode(n) Service & Support bereikbaar is.
Beschikbaarheid	De overeengekomen uptime (waarmee wordt bedoeld: percentage dat systemen en functionaliteiten binnen het servicewindow beschikbaar zijn. Dit wordt berekend per maand.) van de onder deze SLA vallende systemen en/of functionaliteiten.
Change-management	Het zodanig uit (laten) voeren van wijzigingen, dat verstoringen en afwijkingen van het dienstenniveau als gevolg van deze wijzigingen zo min mogelijk optreden. Hiertoe wordt erop toegezien dat beproefde methoden en technieken gebruikt worden voor de voorbereiding, bouw, test en implementatie van nieuwe of gewijzigde configuratie-items.
Configuratie	De onder verantwoordelijkheid van Vcare vallende hardware, software en functionaliteit (type platform).
Correctief onderhoud	Foutherstel naar aanleiding van verstoringen in hard- en/of software.
DAP	Dossier Afspraken Procedures. Deze beschrijft, op operationeel niveau, de werkafspraken die gemaakt zijn tussen Klant en Vcare.
Escalatieprocedure	Wijze waarop in situaties van escalatie wordt gecommuniceerd binnen de organisatie Vcare en richting de klant, op meerdere managementniveaus.
Hardware	Met hardware of apparatuur worden in de computertechniek alle fysieke componenten aangeduid die in een computer of systeem aanwezig zijn.
Hersteltijd	De periode tussen het eind van de analysefase tot aan het moment van oplossing.

Incident	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.
Incident-management	Het proces om elke ongeplande onderbreking of storing zo snel en goed mogelijk te herstellen met zo min mogelijk impact.
IT-infrastructuur	Geheel van actieve en inactieve componenten t.b.v. informatievoorziening Vcare.
Kantoortijden	Maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 17:00 uur. Uitgesloten zijn officiële Nederlandse feestdagen.
Klant	Klant, als vermeld in bijlage 1, welke gebruik maakt van de diensten die vallen onder deze SLA.
Openingstijden	Tijden waarin Klant incidenten kan aanmelden bij Vcare. Dit is afhankelijk van de initiële overeenkomst binnen kantoortijden of 24/7.
Onderhoud	Alle activiteiten (incl. correctief en/of adaptief en/of preventief) die zorgen voor beschikbaarheid op of boven afgesproken niveau.
PIM	P ersoonlijke I nformatie M anager. Het Vcare klantenportaal waar incidenten, wijzigingen en problemen gemeld kunnen worden. Tevens het portaal waar onderhoud gemeld en geupdate wordt. https://pim.vcareconnect.nl
Preventief onderhoud	Planbaar onderhoud met als doelstelling de beschikbaarheid en levensduur van hard- en software optimaal te houden en daarmee onverwacht optredende storingen te voorkomen.
Prioriteit	De relatieve waardering van een activiteit ten opzichte van andere activiteiten. Eigenschap om vooraf te gaan of voorrang te hebben boven iets of iemand anders.
Probleem	Een conditie van de IT-infrastructuur, geïdentificeerd uit incidenten met overeenkomstige symptomen, of een significant incident, indicatief voor een fout waarvan de oorzaak nog onbekend is.
Raamovereenkomst	Aanvullende en of overkoepelende overeenkomst met schriftelijke afspraken over looptijd, levering en of voorwaarden.
Responstijd	De maximale tijd tussen het moment van aanmelding van een incident door Klant bij Vcare, dan wel constatering van een incident door Vcare, en het tijdstip waarop Vcare aanvangt met het oplossen van het incident.
RFC - Request For Change	Wijzigingsvoorstel waarin is vastgelegd waaruit de werkzaamheden bestaan en op welk configuratie-item de wijziging betrekking heeft. Aan de hand van dit voorstel worden de gevolgen beoordeeld en wordt het verdere verloop van de wijziging gepland.
Service & Support	De afdeling met een centrale regie in het proces van de aanname en afhandeling van klant-/servicemeldingen.
Serviceniveau	Het servicelevel met betrekking tot herstel- en responstijden.
Spoed (correctief) onderhoud	Niet planbaar onderhoud met als doelstelling de beschikbaarheid en levensduur van hard- en software optimaal te houden en daarmee onverwacht optredende storingen te herstellen en of voorkomen.
Software	Gangbaar woord voor computerprogramma's.
Change	Een wijziging (change) die door Vcare op afstand kan worden uitgevoerd. Er wordt onderscheid gemaakt tussen changesen die niet meer dan 15 minuten in beslag nemen

	(standaard change) Deze changes kunnen worden uitgevoerd zonder geplande uitval van functionaliteit. Overige wijzigingen (middel en groot) zijn wijzigingen die meer dan 15 minuten in beslag nemen, Deze wijzigingen kunnen niet worden uitgevoerd zond geplande uitval van de functionaliteit.
Major Change	Een substantiële wijziging in de dienst(en), functionaliteit, voorwaarden, of service level targets die direct en aantoonbaar nadelig zijn voor Opdrachtgever.
Storingsdienst	Servicedienst van Vcare die buiten kantoor tijden meldingen aanneemt en in behandeling neemt.
Uptime	Percentage dat systemen en functionaliteiten binnen het servicewindow beschikbaar zijn. Dit wordt berekend per maand.
Vcare	Vcareconnect B.V., handelend onder de naam Vcare connect.
Wijziging (change)	Elke handeling die leidt tot een nieuwe status van een of meerdere configuratie-items.

2. Inleiding

2.1 Achtergrond Operational Service Level Agreement (SLA)

Deze Operational SLA beschrijft de diensten (services) die door Vcare geleverd worden en definieert het niveau (Level) van deze diensten. De in deze SLA beschreven dienstverlening wordt georganiseerd en ingericht volgens ITIL-richtlijnen. We kennen in deze SLA drie verschillende gradaties, te weten incidentmanagement, wijzigingsbeheer en probleemmanagement.

2.2 Doel en looptijd van de SLA

In deze SLA worden de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken voor het te realiseren dienstenniveau beschreven. Deze SLA is geldig voor de termijn waarin Klant diensten bij Vcare afneemt. Klantspecifieke afspraken kunnen worden opgenomen in een raamovereenkomst en verder uitgewerkt in een DAP.

2.3 Wijzigingen van de SLA

Vcare behoudt zich het recht voor om wijzigingen in de SLA aan te brengen kunnen onder vermelding van het versienummer, de datum van ingang van de nieuwe versie en de reden van de wijziging. Vcare zal deze wijzigingen schriftelijk en minimaal drie (3) maanden voor de ingang van de wijziging(en) aankondigen.

In geval van een wezenlijke wijziging ("Major Change") geldt het navolgende.:

1. **Definitie van Major Change:** Onder een "Major Change" wordt verstaan een substantiële wijziging in de service level targets die direct en aantoonbaar nadelig zijn voor Opdrachtgever.
2. **Melding van Niet-Akkoord:** Indien Opdrachtgever niet kan instemmen met een aangekondigde Major Change dient Opdrachtgever schriftelijk bezwaar te maken en expliciet aan te geven niet akkoord te gaan met de wijziging. Deze melding dient binnen 30 dagen na de formele kennisgeving van de wijziging door Vcare te geschieden.
3. **Analyse en bespreking Niet-Akkoord:** na ontvangst van het bezwaar van Opdrachtgever zal Vcare analyseren ten einde te bepalen in hoeverre de bezwaren gehonoreerd kunnen worden. Indien de Major Change

onvermijdelijk is, treedt Vcare uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van het Niet-Akkoord in overleg over de bezwaren en de wijze waarop deze geadresseerd kunnen worden (of niet). Vcare en Opdrachtgever zullen na maximaal 14 dagen overleg bepalen in hoeverre overeenstemming bereikt zal worden over het Niet-Akkoord en de Major Change.

4. **Bij blijvend Niet-Akkoord: opzeggingsrecht:** Indien Vcare en Opdrachtgever niet binnen bovengenoemde termijn naar goeddunken van Opdrachtgever tot overeenstemming zijn gekomen over het Niet-Akkoord en de Major Change heeft Opdrachtgever gedurende een periode van 30 dagen het recht de desbetreffende offerte en/of de Raamovereenkomst schriftelijk en kosteloos op te zeggen. Daarbij zal Opdrachtgever maximaal een opzegtermijn van 3 maanden hanteren, gedurende welke periode Vcare de Major Change niet zal doorvoeren. Dit is slechts anders indien het in voorkomend geval tot aan de einddatum van de overeenkomst niet doorvoeren van de Major Change aantoonbaar en op redelijke gronden niet van Vcare gevergd kan worden (waarvan Vcare de bewijslast draagt).
5. Enige (klant) specifieke overige bepalingen in de raamovereenkomst en of DAP worden specifiek besproken bij dergelijke wijzigingen en kunnen worden aangemerkt als (mits van toepassing) grond voor opzegging overeenkomstig het bepaalde in 4 hierboven (mits een aanpassing van deze overeengekomen wijziging(en) een Major Change vormen).

Klant kan te allen tijde een wijziging van de SLA verzoeken welke door Vcare ingewilligd kan worden. Indien dit een wijziging van de SLA tot gevolg heeft zal Vcare Klant hiervan schriftelijk op de hoogte brengen zoals hierboven beschreven. Indien dit geen wijziging van de SLA tot gevolg heeft kan dit in overleg in een (herziene) DAP vastgelegd worden.

2.4 Gerelateerde documenten

De volgende documenten zijn van toepassing op de SLA in volgorde. Let op; indien een Raamovereenkomst is opgesteld met een hoofdstuk gerelateerde documenten vervangt deze dit hoofdstuk en is onderstaande derhalve niet van toepassing.

- Indien opgesteld Raamovereenkomst;
- Indien opgesteld Dossier Afspraken Procedures (DAP);
- Deze Service Level Agreement (SLA);
- Vcare orderbevestiging (getekende offerte(s));
- De Algemene Leveringsvoorwaarden van Vcare;
- Verwerkersovereenkomst van Vcare.

2.5 Randvoorwaarden

Voor deze SLA is het noodzakelijk dat er randvoorwaarden worden gedefinieerd. In de loop van de tijd kan sprake zijn van nieuwe dan wel gewijzigde randvoorwaarden.

De volgende randvoorwaarden zijn van toepassing op deze SLA:

- Incidenten dienen, volgens specificaties van Vcare, door Klant te worden gemeld bij de afdeling Service & Support binnen Vcare;
- Indien door Vcare om toelichting wordt gevraagd, zal de aanvullende informatie per ommegaande door Klant worden verstrekt om de doorlooptijd van de afhandeling van het incident niet te beïnvloeden;
- Incidenten dienen zuiver terug te voeren zijn op de in de overeenkomst overeengekomen services van Vcare binnen de bijbehorende SLA afspraken en scope. Indien het incident samenhangt met oorzaken buiten de overeengekomen scope van de opdracht, vervalt de norm van het desbetreffende servicelevel. In geval van geschillen zullen de contactpersoon van Klant en servicemanager van Vcare in onderling overleg hierover een definitieve beslissing nemen;
- Scope van de opdracht wordt gedefinieerd door diensten waarvan het (intellectuele) eigendom geheel of deels bij Vcare ligt. SLA afspraken zijn hierop aangepast en leidend. Eventueel andersoortige afspraken over scope van de opdracht en- of SLA en bijbehorende demarcatie zijn opgenomen in de DAP waaronder maar niet beperkt tot API koppelingen met HIS e.d..
- Binnen de scope van de opdracht worden 2 categorieën onderscheiden:
 - Vcare dienstverlening: diensten die binnen het intellectuele eigendom en daarmee volle verantwoordelijkheid van Vcare vallen.
 - Integratie van dienstverlening tussen 2 partijen waarbij iedere partij verantwoordelijk is voor diens eigen deel in samenspraak met de derde partij waarmee een integratie is. In het geval een incident en of verstoring met een integratie zal Vcare contact opnemen en onderhouden met integratiepartner om de verstoring te coördineren en waar mogelijk op te lossen.
 - Binnen voorgaande scope is Vcare - naast eigen dienstverlening (waar van toepassing) - verantwoordelijk voor ketenregie die adequaat uitvoering geeft aan de scope van de opdracht.
- Vcare heeft indien noodzakelijk toegang tot de componenten en competenties van de ICT-infrastructuur van Klant welke benodigd zijn voor een juiste diagnose. Indien klant deze toegang niet kan garanderen vervalt de norm van het desbetreffende servicelevel. Dit geldt ook voor apparatuur op (huur) locatie van de klant.

3. Dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de dienstverlening waarop deze SLA is gebaseerd.

3.1 Bereikbaarheid

Onderstaande tabel geeft de bereikbaarheid van Vcare weer:

Omschrijving	Periode	Tijd
PIM	Maandag t/m zondag	24 uur per dag
E-mail Vcare	Maandag t/m zondag	24 uur per dag
Service & Support 088-4800911	Maandag t/m vrijdag	Kantooruren
Storingsdienst *	Maandag t/m zondag	Buiten kantooruren
* alleen voor klanten met een 24/7 overeenkomst, ook tijdens officiële Nederlandse feestdagen.		

3.2 Storingsdienst 24/7*

De storingsdienst wordt bemand door engineers die goed op de hoogte zijn van de afgenomen diensten. De administratieve verwerking (registratie van ticket(s)) zal de eerstvolgende werkdag worden afgehandeld.

Voor het gebruik van de storingsdienst gelden de volgende regels:

- Alleen prioriteit 1 storingen: Uitval van de centrale telefonie configuratie/applicatie. Klant is telefonisch niet bereikbaar en/of kan niet uitbellen via het Vcare communicatieplatform;
- Individuele medewerker kan diens werkzaamheden niet uitvoeren, waarbij de volgende zaken zijn doorlopen:
 - Werken op andere werkplek is niet mogelijk;
 - Er is geen andere workaround mogelijk;
 - Oplossing kan niet wachten tot volgende werkdag.

Om correct gebruik te kunnen maken van de storingsdienst wordt er bij de te geven training door Vcare stil gestaan bij wanneer hiervan gebruik gemaakt kan worden met praktische voorbeelden. Daarnaast heeft Vcare een noodprocedures handboek (digitaal) beschikbaar gesteld met werkinstructies hoe om te gaan met de meest voorkomende voorbeelden van uitval van hard- en of software.

Onterechte meldingen worden in rekening gebracht vanaf het moment van bellen. De Vcare medewerker die het gesprek aanneemt doet hier geen oordeel en uitspraak over. Indien er een mismatch is in de beleving of het gemelde incident terecht of onterecht is, zal Vcare dit met de klant bespreken om tot een passende oplossing te komen.

3.3 Onderhoudswerkzaamheden

Geplande onderhoudswerkzaamheden met mogelijk effect op de Vcare dienstverlening kunnen door zowel Klant als Vcare worden geïnitieerd.

Onderhoudswerkzaamheden door Vcare

Vcare zal eigen onderhoud, behoudens eigen spoed onderhoud of die van derden, die invloed kunnen hebben op het functioneren van de Vcare communicatiedienst, vooraf melden bij Klant waarbij klant er vanuit mag gaan dat deze minimaal 7 dagen van te voren wordt aangekondigd. Getracht wordt de eventuele onderbreking tot een minimum te beperken. Indien er impact verwacht wordt zal Vcare dit met Klant bespreken en waar nodig noodscenario's voorstellen.

Omschrijving	Frequentie	Periode	Tijd
Preventief onderhoud	12 x per jaar	Maandag t/m vrijdag*	0.00 uur – 23.59 uur
Adaptief onderhoud	Zo vaak als noodzakelijk	Maandag t/m vrijdag*	0.00 uur – 23.59 uur
Spoed (Correctief) onderhoud	Zo vaak als noodzakelijk	Maandag t/m zondag	0.00 uur – 23.59 uur
* Uitgesloten zijn officiële Nederlandse feestdagen.			

Communicatie bij onderhoud

Onderhoud wordt aangekondigd via PIM en aan de geabonneerde contactpersoon of personen van Klant. Deze activiteiten vallen binnen de standaarddienstverlening.

Middels PIM zal Vcare Klant ook op de hoogte houden van de nodige status updates en afmelding van het onderhoud.

3.4 Afbakening

De volgende activiteiten vallen buiten de scope van deze SLA:

- Al het aangekondigde en Spoed onderhoud ten behoeve van verbetering van de dienstverlening van Vcare;
- Werkzaamheden van derden (i.e. leveranciers, integrators) de oorzaak zijn van een onderbreking van de dienstverlening van Vcare. Vcare zal zich inspannen om, volgend aan de scope van de opdracht en bijbehorende SLA afspraken te informeren, coördineren en- of verhelpen dan wel tot een minimum te beperken.
- Technisch en operationeel beheer en onderhoud van het lokale netwerk (LAN) (beheer Klant);
- Incidentmeldingen waarvoor geen geldend contract is afgesloten.

Vcare zorgt er, met betrekking tot spoed, adaptief en preventief onderhoud, voor, dat:

- Kennis en kunde gewaarborgd worden in de organisatie;
- Benodigde inzet van mensen en middelen wordt geboden;
- Klant op de hoogte wordt gehouden van de ontwikkelingen tijdens prioriteit 1 problemen;
- Elk prioriteit 1 probleem na beëindiging individueel geëvalueerd wordt;
- Alle wijzigingen goed gedocumenteerd worden.

Noodzakelijk bij elk onderhoud, is dat de meest recente door Vcare vrijgegeven software geïnstalleerd is op het systeem bij Klant (conform contract).

3.5 Veiligheid/security

Vcare garandeert dat slechts aan geautoriseerde medewerkers toegang wordt verleend tot systemen met betrekking tot de verwerking van gegevens.

4. Incidentmanagement

4.1 Doel

Dit proces zorgt voor de dagelijkse interactie tussen Klant en Vcare. Deze communicatie vindt plaats tussen Klant en de Supportdesk van Vcare bij voorkeur via PIM. Een incident is een verstoring van de dienst. Het doel van incidentbeheer is het zo snel en adequaat mogelijk herstellen dan wel voorkomen van deze verstoring binnen de afgesproken Service Niveaus. De geautoriseerde medewerkers van Klant kunnen na constatering van een incident contact opnemen met de Supportdesk.

4.2 Activiteiten

Activiteiten	Klant	Vcare	Omschrijving
Aannemen, registreren en prioriteren	I	V U	Vcare registreert alle incidenten, die gemeld worden bij de afdeling Service & Support, de Vcare storingsdienst, of incidenten die door actieve monitoring door Vcare zelf worden geconstateerd in de Service & Support applicaties.
Beoordelen op prioriteit en classificeren t.b.v. initiële ondersteuning		V U	Incidenten worden beoordeeld op prioriteit en voorzien van classificatie en prioriteit.

			Vcare voorziet de melder binnen 1 tot 4 uur van een ticketnummer, afhankelijk van de prioriteit.
Matchen		V U	Vcare controleert of het een Known Error betreft en of een workaround van toepassing is.
Analyse en diagnose	I	V U	Vcare bepaalt of het incident in 2e of 3e lijn opgelost moet worden, dan wel tot probleem moet worden verheven.
Uitbesteden		V U	Vcare zet, indien nodig, incidenten door naar externe oplossingsinstanties.
Oplossen en herstellen	I	V U	Incident wordt verholpen in overleg met de melder. Klant heeft al dan niet een actieve rol bij het oplossen van incidenten.
Incident afsluiten		V U	Incident wordt gesloten en Klant wordt op de hoogte gesteld.

V = Verantwoordelijk, U = Uitvoerend, I = Informatieverstrekking

Vcare is en blijft eindverantwoordelijk voor de dienstverlening die in deze SLA is beschreven en heeft een resultaatverplichting. Uit hoofde van deze SLA is Vcare altijd hoofdaannemer en verantwoordelijk voor de aansturing van eventuele onderaannemers die door Vcare zijn ingeschakeld om (een deel van) de beschreven dienstverlening in te vullen. Hieraan moet worden toegevoegd dat, volgend aan de scope van de opdracht, verschillende rollen van Vcare kunnen en mogen worden verwacht. Waar een onderbreking van de dienstverlening die onder de scope van de opdracht valt resulteert in een volledige verantwoordelijkheid voor aanname, coördinatie, informatie en oplossen binnen de gemaakte SLA afspraken. Wanneer er een onderbreking ontstaat in de dienstverlening die buiten de scope van de opdracht kan er van Vcare een informerende en adviserende rol worden verwacht.

Voor contracten die Klant zelf met leveranciers afsluit, blijft Klant verantwoordelijk voor de aansturing tenzij daar expliciete afspraken met Vcare over gemaakt zijn of, gedurende de contractperiode, gemaakt worden. Een en ander zal formeel vastgelegd worden in de DAP, indien dit aan de orde komt.

4.3 Prioriteit bepaling

In overleg met de klant wordt de prioriteit van het incident bepaald, Bij het bepalen van deze prioritering wordt onderstaande tabel gebruikt, echter kan hier per situatie van worden afgeweken. Hierbij wordt de mening van de klant meegenomen.

Niveau	Incidenten
Prioriteit 1	Uitval van de centrale communicatie configuratie/applicatie, Klant is niet telefonisch bereikbaar en kan niet zelf uitbellen via het Vcare communicatieplatform.
Prioriteit 2	Uitval voor 51 % of meer van de dienst, de werkplekken en/of de Vcare applicatie(s).
Prioriteit 3	Uitval voor 50 % of minder van de dienst, de werkplekken en/of de Vcare applicatie(s).
Prioriteit 4	Uitval van een enkele werkplek, enkele werkplekken, waardoor de dienst van Klant niet in gevaar komt.

4.4 Prioriteitsbepaling differentiatie dienst/locatie

Bij het beoordelen van de prioriteit van het incident wordt er in eerste instantie gekeken in hoeverre het de dienstverlening van Klant raakt. Mocht dit een enkele of meerdere locaties betreffen waarbij de rest van de dienstverlening van Klant niet in gedrang komt zal er worden gekeken in hoeverre deze locatie een prioriteit heeft voor de gehele dienstverlening van Klant. Op basis hiervan wordt er een prioritering aan het incident gegeven, waarbij de prioriteit van de dienst anders kan zijn dan de prioriteit van de locatie.

4.5 Respons en hersteltijden

Per product(groep) worden verschillende prioriteitsschalen toegepast. In onderstaande tabel worden de respons en hersteltijden weergegeven bij de verschillende prioriteiten.

Omschrijving	Respons	Hersteltijden	
		(Noodscenario) (60/80%)	Opgelost (100%)
Prioriteit 1	30 min	4 uur (gem: 2 uur)	12 uur
Prioriteit 2	1 uur	6 uur (gem: 3 uur)	16 uur
Prioriteit 3	2 uur	8 uur (gem: 4 uur)	48 uur
Prioriteit 4	6 uur	24 uur	120 uur

Indien een incident met prioriteit 1 wordt aangemeld vlak voor de eindtijd van de standaard openingstijden (8:00 uur tot 17:00 uur op werkdagen) en de oplossing kan niet wachten tot de volgende werkdag, zal Vcare doorwerken om het incident op te lossen.

4.5.1 Hersteltijden (Noodscenario)

Hersteltijden gaan in vanaf het moment van respons en zijn afhankelijk van het contract (kantoortijden of 24/7). Bij elke melding zal Vcare in eerste instantie werken aan behoud of herstel van algemene bereikbaarheid van Klant. In combinatie met een eventueel vooraf gedefinieerd noodscenario (vast te leggen in de DAP) zal Vcare voor een herstel van bereikbaarheid gaan. Wanneer de bereikbaarheid hersteld is zal Vcare gaan voor een volledige oplossing van het incident.

4.6 Meldingsprocedure van incidenten

Incidenten met prioriteit 1 en 2 dienen minimaal telefonisch gemeld te worden (volgens de communicatiematrix). Voor incidenten met prioriteit 3 of 4 volstaat een melding middels PIM of e-mail gericht aan de afdeling Service & Support binnen Vcare.

4.7 Voortgang van een incident

De afdeling Operations van Vcare maakt tijdens de aanmelding van een incident een inschatting van de prioriteit van een incident. Afhankelijk van het prioteitsniveau kan een Klant verwachten geïnformeerd te blijven over de status en de voortgang van het incident. Hiervoor wordt het communicatiemodel gebruikt, zols beschreven in bijlage 1. Dit gebeurt totdat het incident is opgelost naar het oordeel van Klant en de dienstverlening weer volledig is hersteld. Klant onderneemt de nodige acties om ruimtes en voorzieningen die niet van Vcare zijn, indien nodig, toegankelijk te maken voor Vcare. Indien een Vcare medewerker geen toegang tot de betreffende ruimte/voorzieningen heeft, telt de extra tijd

die hieruit voortvloeit om het betreffende incident op te lossen niet mee voor de service levels. Mochten door het niet beschikbaar stellen van de ruimtes en voorzieningen die niet van Vcare zijn kosten voortvloeien dan kunnen deze op basis van nacalculatie in rekening worden gebracht.

4.8 Gegevensuitwisseling over de voortgang van een incident

De betrokken partijen informeren elkaar over de voortgang van een incident waarbij de volgende informatie wordt uitgewisseld:

- Het incidentnummer waaronder het incident is geregistreerd;
- Een beschrijving van de verrichte handelingen sinds de laatste statusmelding en de vervolgacties in het ticket/mail;
- Indien mogelijk wordt een tijdsindicatie voor een oplossing gegeven

4.9 Afmelden van een incident

Op het moment dat een incident is verholpen, zal de volgende informatie uitgewisseld worden:

- Het incidentnummer waaronder het incident is geregistreerd bij de afdeling Service & Support;
- Melding of het incident tijdelijk of definitief opgelost is;
- De oorzaak van het incident;
- Het tijdstip waarop het incident is opgelost;
- Wijze van herstel van het incident;
- Eventuele vervolgacties die nog worden uitgevoerd naar aanleiding van het incident; aangeven wanneer en hoe een tijdelijk herstel definitief wordt afgehandeld.
- In geval van een Prio 1 incident wordt er een PIR (post incident rapport) opgesteld en binnen 5 werkdagen gedeeld met alle betrokken partijen.

4.10 Conflict naar aanleiding van een incident

Indien er een verschil van mening ontstaat omtrent de oorzaak van een storing tussen apparatuur/dienstverlening van Vcare en van een andere leverancier van Klant zal Vcare, in overleg met Klant, de partijen bijeen brengen met als doel een juiste oplossingswijze te kiezen.

Volgens de beschreven norm in het hoofdstuk Prioriteitsbepaling en hersteltijden.

5. Wijzigingsbeheer

5.1 Doel

Voor het correct uitvoeren van wijzigingen is het proces Wijzigingsbeheer noodzakelijk. Dit proces is noodzakelijk om de gewenste veranderingen aan de dienstverlening te inventariseren, prioriteren, initiëren, evalueren en bij te sturen. Het zorgt ervoor dat elke aanpassing op een efficiënte en correcte wijze wordt afgehandeld, zodat noodzakelijke veranderingen geen verstoringen of afwijking in de bedrijfsprocessen veroorzaken.

Binnen de dienstverlening worden 3 typen wijzigingen (changes) onderscheiden:

Soort wijziging	Omschrijving	Autorisatie
Standaard	Wijziging met beperkte impact en risico waarvan de uitvoering binnen 15 minuten door Service & Support afgehandeld kan worden.	Vcare Service & Support
Middel	Wijziging met een gemiddelde impact en risico. De technische uitvoering wordt gepland door Service & Support.	Uitvoering in opdracht van geautoriseerde contactpersoon Klant
Groot	Omvangrijke wijzigingen met een grote impact en risico. De uitvoering wordt gecoördineerd als zijnde een project.	Uitvoering na goedkeuring RFC door contactpersoon Klant en Vcare

De bepaling van een standaard, middel of groot change is aan Vcare. In geval van twijfel, zullen de Manager Operations van Vcare, en de contactpersoon of betrokken manager van Klant, hierover overleggen. Klant dient te allen tijde goedkeuring te geven. Wijzigingen kunnen rechtstreeks bij de supportdesk worden ingediend door middel van een ticket.

Binnen de dienstverlening worden de volgende ticket prioriteiten gehanteerd:

Niveau	Omschrijving
Prioriteit 1	Ticket met de hoogste prioriteit. Dient dezelfde werkdag in behandeling genomen te worden. Indien dit (na beoordeling) geen storing in de dienstverlening van Vcare betreft, brengt dit te allen tijde spoedkosten met zich mee.
Prioriteit 2	Ticket met hoge prioriteit. Dient binnen 24 uur in behandeling genomen te worden. Indien dit (na beoordeling) geen storing in de dienstverlening van Vcare betreft, brengt dit te allen tijde spoedkosten met zich mee.
Prioriteit 3	Ticket met gemiddelde prioriteit. Dient binnen drie werkdagen in behandeling genomen te worden. Indien dit (na beoordeling) een wijziging buiten SLA betreft, kan dit kosten met zich meebrengen.
Prioriteit 4	Ticket met lage prioriteit. Dient binnen 4 werkdagen in behandeling genomen te worden. Indien dit (na beoordeling) een wijziging buiten SLA betreft, kan dit kosten met zich meebrengen. Zie 6.1
Prioriteit 5	Ticket zonder enige prioriteit. Dient vanuit SLA binnen 5 werkdagen in behandeling genomen te worden. Indien dit (na beoordeling) een wijziging buiten SLA betreft, kan dit kosten met zich meebrengen. Zie 5.2

In onderstaand overzicht worden de diverse ticket statuses toegelicht:

Status	Omschrijving
Nieuw	Ticket is ingediend. Behandeling/afhandeling afhankelijk van prio waarbij prio 1 en 2 een behandeling/afhandeling vereist van resp. 24/48 uur.
Gepland Intern	Ticket is toegewezen/in behandeling genomen. Afhankelijk van klantwens en prioriteit, op later moment gepland voor afhandeling. Klant wordt op de hoogte gesteld. Deadline wordt aangepast.
Gepland Extern	Ticket is in behandeling genomen. Herpland op verzoek van klant. Ticket wordt behandeld conform wensdatum. Deadline wordt aangepast en klant wordt op de hoogte gesteld.
Wacht op Klant	Ticket is in behandeling genomen. Behoeft aanvullende informatie vanuit klantzijde. Klant is op de hoogte gesteld. Bij geen reactie wordt klant na uiterlijk 3 werkdagen benaderd. Bij geen oplossing wordt deadline aangepast naar +3 werkdagen. Bij herhaaldelijk geen reactie wordt ticket gesloten met verzoek om nieuw ticket aan te maken bij aanhoudende problemen/vragen.
Reactie ontvangen	Ticket is ingediend en behandeld binnen SLA. Ticket heeft status Wacht op klant doorlopen en klant heeft gevraagde reactie gegeven. Binnen 2 werkdagen wordt contact met klant gezocht voor opvolging.
Wacht op leverancier	Ticket is in behandeling genomen. Vanuit Vcare is aanvullende informatie vereist vanuit leverancier. Klant is op de hoogte gebracht. Na 3 werkdagen-->contact met leverancier voor status-update. Klant krijgt tevens update.
Afgehandeld	Ticket is in behandeling genomen en afgehandeld binnen SLA.

Wijzigingen komende vanuit vastgestelde incidenten/problemen kunnen door de supportdesk van Vcare worden voorgesteld aan Klant en vice versa. Wijzigingen zullen worden gekenmerkt als “niet standaard wijzigingen”

Wijzigingen voortkomende vanuit een nieuw gewenste functionaliteit volgen het proces voor “niet standaard wijziging”.

5.2 Procedure uitzonderlijke Wijzigingen

In het geval van wijzigingen die niet kunnen worden gecategoriseerd in categorieën als beschreven in 5.1 kan er voor deze change een projectleider worden aangesteld. Een gangbare projectmanagement methodiek wordt gehanteerd voor de uitvoering.

Het afhandelen van een wijziging bestaat uit de volgende stappen: indienen, verificatie en acceptatie van het wijzigingsverzoek;

- Offerte en planning van de wijziging;
- Implementatie van de wijziging;
- Afsluiten van de wijziging.

Deze stappen worden hierna toegelicht.

5.2.1 Indienen, verificatie en acceptatie van een wijzigingsverzoek

Een wijzigingsverzoek van Klant wordt altijd schriftelijk bij Vcare ingediend. Na ontvangst van dit verzoek wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging met vermelding van een uniek aanvraagnummer naar Klant gestuurd.

Vervolgens wordt het wijzigingsverzoek inhoudelijk geverifieerd door Vcare. Verificatie door Vcare houdt in:

- Het controleren van de inhoud van het verzoek;
- Het beoordelen van het verzoek;
- Het eventueel raadplegen van interne/externe expertise.

5.2.2. Offerte en planning van de wijziging

In de regel wordt binnen 10 dagen een offerte/voorstel gedaan. Mocht deze 10 dagen regel niet realistisch zijn dan wordt er binnen 3 werkdagen aangegeven wanneer de offerte wordt aangeleverd. Offertes zijn in principe kosteloos. Wanneer dit niet van toepassing is wordt dat binnen 3 werkdagen aan Klant kenbaar gemaakt. Klant zal de in rekening te brengen kosten vooraf dienen goed te keuren.

Na ontvangst van de offerte heeft Klant de gangbare geldigheidsduur van de offerte voor besluitvorming.

Na akkoord zal de uitvoering van de wijziging worden gepland. Vcare informeert Klant omtrent de planning. De planning bevat onder andere:

- De geplande start van de wijzigingswerkzaamheden;
- Het geplande einde van de wijzigingswerkzaamheden;

5.2.3. Implementatie van de wijziging

Vcare coördineert de implementatie van de wijziging. De implementatie wordt eventueel afgesloten met een vooraf tussen beide partijen in de offerte afgesproken test- en acceptatie traject.

Op het moment dat met de implementatie wordt gestart, wordt dit door de Vcare aan de aanvrager gemeld. Betreft het een omvangrijke wijziging, dan wordt regelmatig over de voortgang van de implementatie naar de aanvrager gecommuniceerd. De status van een aangevraagde wijziging kan ten alle tijde door de aanvrager worden opgevraagd bij Vcare.

5.2.4 Afsluiten van de wijziging

Nadat de implementatie is voltooid.

6. Probleemmanagement

6.1 Doel

Probleemmanagement heeft als doel de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren door de onderliggende oorzaak van incidenten op te sporen en weg te nemen en zo te voorkomen dat deze incidenten nog eens optreden.

6.2 Activiteiten

Activiteiten	Klant	Vcare	Omschrijving
Identificatie en registratie	I	V U	De incidentendatabase binnen de Service & Support applicatie wordt geanalyseerd. Voor incidenten met onbekende oorzaak wordt een probleem aangemaakt met de juiste (organisatorische) impact.
Classificatie en allocatie		V U	Aan de hand van de impact en urgentie wordt de correcte prioriteit toegekend en worden de juiste mensen en middelen gealloceerd om het probleem op te lossen.
Onderzoek en diagnose	I	V U	Het probleem wordt onderzocht en de oorzaak wordt vastgesteld. De Known Error wordt gedocumenteerd. Wanneer de oplossing bekend is, wordt deze via een Request For Change (RFC) aan Changemanagement doorgegeven.
Oplossing en Afsluiting	I	V U	Nadat de RFC door Changemanagement is afgehandeld, worden de gekoppelde incidenten afgehandeld en gebruiker(s) geïnformeerd.

V = Verantwoordelijk, U = Uitvoerend, I = Informatieverstrekking

6.3 Servicelevels

Servicelevel	Omschrijving
Workarounds	Wanneer er een workaround van een of meerdere incidenten bekend is, wordt Service & Support hiervan op de hoogte gebracht, waarna het aan de gebruiker en de contactpersoon van de Klant gecommuniceerd wordt.
Wijzigingsvoorstellen	Zo vaak als noodzakelijk zal probleemmanagement met verbetervoorstellen komen naar aanleiding van een incident-trendanalyse en het monitoren van de infrastructuur. Verbetervoorstellen zijn afhankelijk van hoeveelheid en complexiteit van problemen.
Rapportage openstaande problemen	Vcare rapporteert periodiek de status van openstaande problemen.

7. Communicatie en escalatie

7.1 Escalatie

Binnen de Vcare dienst kent Vcare 2 vormen van escaleren.

- Escalatie als gevolg van prestatie:
 - Een slechte prestatie;
 - Gemaakte afspraken in het kader van de incidentafhandeling niet nagekomen;
 - Een incident dat niet volgens de overeengekomen afspraken is opgelost.
- Escalatie als gevolg van een lopend incident:
 - Het niet (geheel of gedeeltelijk) beschikbaar zijn van Vcare;
 - Het niet volgens het geldende servicecontract oplossen van het lopende incident.

7.2 Doel

Het doel van deze procedure is het aangeven wanneer een prioriteit 1-melding functioneel en hiërarchisch geëscaleerd moet worden en wie de betrokkenen informeert.

Met de uitvoering van de escalatieprocedure wordt gezorgd voor continuïteit in de dienstverlening door een zo spoedig mogelijk herstel van het afgesproken serviceniveau en het zo snel en volledig mogelijk informeren van de belanghebbenden.

7.3 Samenvatting

Zodra een melding als prioriteit 1 wordt geclassificeerd, dient direct deze escalatieprocedure gevolgd te worden. Escalatie en communicatie zullen vervolgens in afwachting van een oplossing telkens op een hoger niveau worden uitgevoerd, zowel intern als extern.

Bij uitblijven van een oplossing wordt met regelmaat een statusupdate gestuurd aan de betrokken interne medewerkers, betrokkenen bij Klant en/of op verschillende managementniveaus.

Incidenten met prioriteit 2 en 3 die gemeld worden bij Service & Support, worden afgehandeld via het reguliere afhandeltraject van de afdeling Service & Support.

7.4 Vcare Escalatiematrix

In de onderstaande escalatiematrix zijn de aanspreekpunten per escalatieniveau weergegeven.

Niveau	Afdeling/Functie	1 ^{ste} vervanger	2 ^{de} vervanger
Laag	Service & Support	Customer Service Manager	Teammanager Operations
Midden	Customer Service Manager	Teammanager Operations	Operationeel Directeur
Hoog	Teammanager Operations	Operationeel Directeur	Directie
Zeer hoog	Operationeel Directeur	Commercieel Directeur	Algemeen Directeur

8. Beschikbaarheid en servicelevel

In onderstaande tabel staat de beschikbaarheid per dienst in percentage op jaarbasis vermeld (Uptime). Het Uptime percentage is alleen van toepassing op de services en diensten die in de overeenkomst zijn overeengekomen.

Onderwerp	Beschikbaarheidspercentage (%) op jaarbasis
Service & Support, kantoortijden	99,99
Storingsdienst, 24/7	99,99
VMN Core Netwerk	99,98
VMN Datacenter	99,98
VMN Verbindingen	Afhankelijk van SLA per verbinding
Vcare platform	99,9

8.1 Backup & Restore

Elke week wordt er een volledige back-up gemaakt van alle systemen, inclusief klantdata, servers en kantoorautomatisering. Daarnaast wordt er dagelijks een incrementele back-up uitgevoerd. Medialogging wordt niet geback-up, maar wordt op twee verschillende locaties opgeslagen.

Voor de databases wordt dagelijks een volledige back-up gemaakt en elk kwartier een incrementele back-up. Tevens wordt elk kwartier een herstel uitgevoerd van de meest recente data op een testserver. Deze testserver wordt gebruikt door de ontwikkelingsafdeling om de back-ups te testen met behulp van scripts.

De back-ups worden op twee locaties opgeslagen voor extra veiligheid. Daarnaast wordt een derde back-up naar een dedicated server geschreven en versleuteld opgeslagen. Er worden 42 realtime back-ups bewaard, wat overeenkomt met een periode van 42 dagen. Van de versleutelde back-ups worden de laatste vijf dagelijkse back-ups, vier wekelijkse back-ups, achttien maandelijkse back-ups en drie jaarlijkse back-ups bewaard.

Elk kwartaal wordt er een testdocument beschikbaar gesteld voor onze klanten.

Bijlage 1: Communicatiemodel

	Regulier onderhoud	Spoed onderhoud		Storing			
			Categorie	P1	P2	P3	P4
			Responstijd	30 minuten	1 uur	2 uur	6 uur
			Hersteltijd	4 uur	6 uur	8 uur	24 uur
Aankondigingstermijn	7 kalenderdagen	n.v.t.					
Medium	PIM	- PIM - Mail - Chat		- PIM - Mail - Chat	- PIM - Mail - Chat	- PIM - Mail	PIM
Interval	n.v.t.	n.v.t.		30 minuten	1 uur	n.v.t.	n.v.t.
Wie (binnen kantooruren)?	Support	Support		- Support mdw / Piket mdw - Communicator	- Support mdw / Piket mdw - Communicator	Support mdw	Support mdw
Wie (buiten kantooruren)?	n.v.t.	Storingsdienst		- Storingsdienst - R&D - Communicator	- Storingsdienst - R&D - Communicator	n.v.t.	n.v.t.
Verwijzing naar Noodscenario?	N	J		J	J	N	N
Welk noodscenario?	-	Werkwijzer 4		Werkwijzer 4	Werkwijzer 3	-	-