

BSU.IT



Dienstenniveau Overeenkomst Beheer Digitale Werkomgeving

Reactief beheer op basis van nacalculatie

Versie 2016.1



Inhoud

Dienstenniveau Overeenkomst beheer digitale werkomgeving	3
1 Overeengekomen beschikbaarheid van softwareapplicaties	3
1.1 Toetsing van de digitale werkomgeving	3
2 Integraal beheer van de digitale werkomgeving	5
2.1 Gebruikersondersteuning	5
2.2 Preventief beheer	5
2.3 Monitoringbeheer	6
2.4 Verstoringenbeheer	6
2.5 Wijzigingenbeheer	6
2.6 Crisisbeheer	6
3 Prioriteitsbepaling verstoringenbeheer en reactietijden	7
4 Prioriteitsbepaling wijzigingenbeheer en reactietijden	9
5 Kostprijsbepaling en randvoorwaarden	11
5.1 Kostprijs per maand	11
5.2 Randvoorwaarden voor beheer van de digitale werkomgeving	11
5.3 Duur en beëindiging Dienstenniveau Overeenkomst	12
5.4 Ondertekening	13
Bijlage 1: Standaard beschikbaarheid en 24*7	14
Bijlage 2: matrix voor classificatie van categorie 1, categorie 2 en categorie 3 verstoringen	15

Dienstenniveau Overeenkomst beheer digitale werkomgeving

Het uitgangspunt van deze Dienstenniveau Overeenkomst is het streven naar een optimale beschikbaarheid van de gewenste softwareapplicaties en voor uw gebruikersorganisatie. Hiertoe dient allereerst vastgesteld te worden welke softwareapplicaties beschikbaar moeten zijn. Derhalve dienen dus de softwareapplicaties inclusief de gebruikers, de locaties en de digitale werkstations vanaf waar de softwareapplicaties beschikbaar moeten zijn geïnteriseerd te worden.

1 Overeengekomen beschikbaarheid van softwareapplicaties

De gewenste beschikbaarheid van softwareapplicaties wordt vertaald in een configuratie van hard- en software in een datanetwerk die de digitale werkomgeving vormt. In de inventarisatie van softwareapplicaties, gebruikers, locaties en digitale werkstations wordt de configuratie van de digitale werkomgeving vastgesteld. De configuratie van de digitale werkomgeving wordt in de volgende matrices vastgelegd:

- Matrix beschikbaarheid van applicatiefunctionaliteit
Is een overzicht van softwareapplicaties met functies die ontsloten worden door de digitale werkomgeving. De overeengekomen beschikbaarheid van applicatiefunctionaliteit bepaalt de configuratie van hard- en software in het datanetwerk dat in zijn geheel de digitale werkomgeving vormt.
- Topologie van de omgeving
Grafische voorstelling digitale werkomgeving met koppelingen. (netwerkinfrastructuur en koppelingen)
- Matrix gebruikersprofielen en rechtenstructuur
Rechtenstructuur per gebruiker, datatoegang / applicatietoegang / service toegang / functiegroepen.
- Matrix serverinformatie
Serverinformatie: Hostnaam, OS (besturingssysteem), Aantal Cores en memory, Diskcapaciteit, Rollen en aangeboden services.

1.1 Toetsing van de digitale werkomgeving

De digitale werkomgeving is op ieder moment toetsbaar voor uw gebruikersorganisatie door met een digitaal werkstation aan te loggen op de digitale werkomgeving. Door aan te loggen toetst de gebruiker of de applicaties werken op de manieren en momenten die overeengekomen zijn.

1.1a Verstoringen van de digitale werkomgeving

De uitgangspositie van het ICT platform kan verstoord zijn en daardoor niet de overeengekomen beschikbaarheid van applicatiefunctionaliteit leveren voor uw gebruikersorganisatie. Dit betekent dat één of meerdere personen niet met de overeengekomen applicatiefunctionaliteit kunnen werken vanaf één of meerdere digitale werkstations.

Meldingsplicht Verstoringen

Zowel BSU.IT B.V., hierna te noemen "BSU", uw gebruikersorganisatie als derde partijen die hard- en/ of software en/ of dataverbindingen leveren aan uw gebruikersorganisatie, hebben de plicht om verstoringen in de digitale werkomgeving te melden bij BSU. Derde partijen die hard - en/ of software en/ of dataverbindingen leveren aan uw gebruikersorganisatie dienen op voorhand door uw organisatie aangemeld te worden bij BSU. Als u zelf beschikt over een beheerorganisatie, dan hebben de hierboven genoemde partijen de plicht om verstoringen te melden aan uw beheerorganisatie.

BSU zal op basis van iedere melding rapporteren aan de ICT verantwoordelijke van uw gebruikersorganisatie en zo nodig aan betrokkenen uit uw gebruikersorganisatie om verstoringen beheersbaar op te lossen. Als u zelf beschikt over een beheerorganisatie, dan heeft uw beheerorganisatie net zoals BSU de plicht om op basis van iedere melding te rapporteren aan de ICT verantwoordelijke van uw gebruikersorganisatie en zo nodig aan betrokkenen uit uw gebruikersorganisatie om verstoringen beheersbaar op te lossen.



1.1b Wijziging van de digitale werkomgeving

Veranderende wensen met betrekking tot de beschikbaarheid van softwareapplicaties kunnen zorgen voor wijzigingen van de digitale werkomgeving. Ook kunnen verstoringen of de kans op verstoringen zorgen voor wijzigingen van de digitale werkomgeving.

Meldingsplicht wijzigingen

Zowel BSU, uw gebruikersorganisatie als derde partijen die hard- en/ of software en/ of dataverbindingen leveren aan uw gebruikersorganisatie, hebben de plicht om wijzigingen van de digitale werkomgeving te melden bij BSU. Derde partijen die hard- en/ of software en/ of dataverbindingen leveren aan uw gebruikersorganisatie dienen op voorhand door uw organisatie aangemeld te worden bij BSU. Als u zelf beschikt over een beheerorganisatie, dan hebben de hierboven genoemde partijen de plicht om wijzigingen van de digitale werkomgeving te melden aan BSU.

BSU zal op basis van iedere melding van een wijziging rapporteren aan de ICT verantwoordelijke van uw gebruikersorganisatie en zo nodig aan betrokkenen uit uw gebruikersorganisatie om wijzigingen beheersbaar door te voeren. Als u zelf beschikt over een beheerorganisatie, dan heeft uw beheerorganisatie net zoals BSU de plicht om op basis van iedere melding te rapporteren aan de ICT verantwoordelijke van uw gebruikersorganisatie en zo nodig aan betrokkenen uit uw gebruikersorganisatie om verstoringen beheersbaar op te lossen.

In de bijlage is een overzicht te vinden van de standaard beschikbaarheid van BSU.



2 Integraal beheer van de digitale werkomgeving

Om de gewenste beschikbaarheid van softwareapplicaties te kunnen leveren zijn er verschillende soorten beheerwerkzaamheden die zorgen voor een optimale beschikbaarheidsgraad van applicatiefunctionaliteit voor uw gebruikersorganisatie. BSU maakt onderscheid tussen preventief beheer, monitoringbeheer, verstoringenbeheer, wijzigingenbeheer en crisisbeheer. Deze vormen van beheer ondersteunen uw gebruikersorganisatie in de dagelijkse operatie. Deze vormen van beheer zorgen ervoor dat de overeengekomen beschikbaarheid van softwareapplicaties geleverd wordt.

Structurele en systematische toetsing van uw ICT beleid en advisering

Integraal beheer van de digitale werkomgeving betekent verschillende soorten beheer samenvoegen tot een geheel. Onze beheeraanpak toetst uw ICT beleid structureel en systematisch doordat onze beheerders op locatie rapporteren over de verschillende vormen van beheer. We registreren beheerwerkzaamheden in categorieën per beheersoort om uw ICT beleid te toetsen en advies te kunnen geven.

BSU verankert uw ICT beleid vanuit haar beheeraanpak door op vaste momenten met de ICT verantwoordelijke(n) van uw gebruikersorganisatie in gesprek te gaan. Over alle vormen van beheer wordt periodiek gerapporteerd door de beheerder aan de ICT verantwoordelijke(n). De rapportage wordt besproken en afgestemd op de gewenste beschikbaarheid van softwareapplicaties voor de gebruikersorganisatie. De rapportage wordt gebruikt om:

- uw ICT beleid te toetsen en advies uit te brengen over de digitale werkomgeving;
- beheerwerkzaamheden te evalueren en te motiveren;
- organisatorische, functionele en technische consequenties aan te geven;
- prioriteiten in de samenwerking te bepalen;
- beheerwerkzaamheden af te stemmen op de ICT behoefte van de gebruikersorganisatie;
- beheerwerkzaamheden af te stemmen op derde partijen die hard- en/ of software en/ of datanetwerken leveren aan de gebruikersorganisatie;
- projectwerkzaamheden te onderbouwen en af te stemmen;
- beheerwerkzaamheden in te plannen.

Alle hierboven genoemde activiteiten hebben het doel om de digitale werkomgeving te optimaliseren. De besproken rapportage wordt afgesloten met een actie en besluitenlijst.

2.1 Gebruikersondersteuning

Gebruikersondersteuning wordt vanaf afstand en/ of op locatie geleverd door beheerders die de mate van beschikbaarheid van de softwareapplicaties bespreken met de gebruikers van de digitale werkomgeving. Gebruikers van de digitale werkomgeving geven beperkingen aan en/ of wijzigingen door. Beheerders van BSU inventariseren op locatie en op afstand de indruk die gebruikers hebben over de prestaties van de digitale werkomgeving en voeren vanuit verstoringen- en/ of wijzigingenbeheer acties uit om verstoringen op te lossen en wijzigingen door te voeren.

Preventieve beheerwerkzaamheden en gebruikersondersteuning op locatie worden in overleg vooraf gepland op basis van een vooraf vastgesteld budget. Gebruikersondersteuning op afstand, op initiatief van de gebruikersorganisatie kan afgekocht worden voor een vast bedrag per maand, maar kan ook afgerekend worden op basis van nacalculatie. Zie hoofdstuk 5 voor de kostprijsbepaling.

2.2 Preventief beheer

Preventieve beheerwerkzaamheden bestaan uit het periodiek updaten en patchen van de digitale werkomgeving om de beschikbaarheid van softwareapplicaties te waarborgen.

Registratie van preventieve beheerwerkzaamheden vinden plaats door middel van het invullen van werkbonden. Over de registratie van preventieve beheerwerkzaamheden wordt periodiek gerapporteerd.



2.3 Monitoringbeheer

De prestaties van uw digitale werkomgeving worden voortdurend gemonitord om verstoringen te voorkomen. De monitoring vormt tevens een onderbouwing voor de werkzaamheden die uitgevoerd worden vanuit preventief beheer, verstoringenbeheer, wijzigingenbeheer, crisisbeheer en voor eventueel uit te voeren Projecten die buiten de afbakening van deze Dienstenniveau Overeenkomst vallen. De monitoring wordt als diagnostisch hulpmiddel gebruikt om de aard van verstoringen te achterhalen en indien nodig wordt additionele monitoring opgebouwd.

De (automatische) monitoring van uw digitale werkomgeving vindt 24*7 plaats. De verwerking van meldingen uit ons monitoringssysteem vindt plaats op maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 18.00 uur en niet op zaterdag, zondag en feestdagen.

2.4 Verstoringenbeheer

Verstoringenbeheer richt zich op het beheersbaar oplossen van verstoringen waarbij gebruikersvragen zo goed als mogelijk beantwoord worden. Bij Beheersbaar oplossen geldt het uitgangspunt dat verstoringen met zo min mogelijk risico en impact opgelost dienen te worden.

Verstoringen worden geregistreerd. Over de registratie van verstoringen wordt periodiek gerapporteerd.

2.5 Wijzigingenbeheer

Wijzigingenbeheer richt zich op het beheersbaar doorvoeren van wijzigingen. Beheersbaar doorvoeren betekent dat wijzigingen doorgevoerd worden met als doel ongeplande downtime van softwareapplicaties te voorkomen.

Wijzigingen worden geregistreerd. Over de registratie van wijzigingen wordt periodiek gerapporteerd.

2.6 Crisisbeheer

Crisisbeheer heeft als doel de verstoring die de crisis veroorzaakt met zo min mogelijk risico en impact op te lossen en dat zo snel als mogelijk. De crisisbeheerder zal de gebruikersorganisatie op de hoogte stellen van de impact van de crisis en van de aanpak om de beschikbaarheid van softwareapplicaties terug te brengen in de overeengekomen uitgangspositie. De overeengekomen uitgangspositie is de meest recent vastgestelde positie van de digitale werkomgeving.

De registratie van de crisis vindt plaats in ons registratiesysteem met ondersteuning van e-mail en andere vormen van communicatie. Bij een crisis wordt er gerapporteerd aan de ICT verantwoordelijke(n) van de gebruikersorganisatie en gecommuniceerd op vaste tijdstippen die in overleg overeengekomen worden.



3 Prioriteitsbepaling verstoringenbeheer en reactietijden

De gebruikersorganisatie signaleert verstoringen en geeft deze door aan beheerders op locatie of op afstand. Er wordt onderscheid gemaakt tussen 3 categorieën verstoringen, namelijk categorie 1, categorie 2 en categorie 3 verstoringen. In de bijlage is een matrix opgenomen waarmee categorie 1, categorie 2 en categorie 3 verstoringen te classificeren zijn.

3.1a Categorie 1 verstoring: Urgent = hoogste prioriteit

Er zijn verstoringen die als urgent doorgegeven worden aan de beheerder van BSU op locatie of op afstand. Dit zijn verstoringen die direct opgepakt worden.

Directe starttijd

Een categorie 1 verstoring wordt direct opgepakt door BSU. Dit betekent dat de beheerder van BSU die de categorie 1 verstoring aanneemt, deze zonder onnodige vertraging escaleert naar de ICT verantwoordelijke van de gebruikersorganisatie en daarop volgend de analyse start naar de oorzaak van de verstoring. De verstoring wordt geanalyseerd om tot een aanpak te komen voor probleemanalyse en het uiteindelijk oplossen van de verstoring.

Crisisbeheer start direct bij een categorie 1 verstoring

Bij aanvang van een categorie 1 verstoring ontvangt de crisisbeheerder van BSU een signaal. De crisisbeheerder zal direct de crisis coördineren en na 15 minuten na aanmelding de ICT verantwoordelijke van de gebruikersorganisatie op de hoogte stellen. Gezamenlijk zullen zij de te nemen stappen bepalen en indien nodig komt de crisisbeheerder op locatie van de gebruikersorganisatie om toelichting te geven over de situatie en de te nemen stappen.

De crisisbeheerder blijft het proces om de categorie 1 verstoring op te lossen coördineren tot dat de verstoring verholpen is en de overeengekomen beschikbaarheid van softwareapplicaties weer geleverd wordt. De crisisbeheerder zal rapporteren over de categorie van de verstoring, de oorzaak, de kans op herhaling en de te nemen stappen vanuit deze Dienstenniveau Overeenkomst en mogelijke stappen die als project opgepakt worden vanwege additionele investeringen in hard- en/ of software en/ of connectivity.

Een categorie 1 verstoring kan voor het verhelpen van de verstoring afhankelijkheden kennen van aan te schaffen en te installeren hard en/ of software en/ of connectivity, en/ of van medewerkers van BSU, van uw gebruikersorganisatie, en/ of derde partijen en/ of downtime van de digitale werkomgeving. De beheerder zal met de ICT verantwoordelijke van de gebruikersorganisatie communiceren om samen beslissingen te nemen in het proces dat leidt tot het beheersbaar oplossen van de verstoring.

3.1b Categorie 2 verstoring: Direct uitvoerbaar en niet urgent

Er zijn verstoringen die door de gebruikersorganisatie doorgegeven worden aan een beheerder op locatie of op afstand die geen urgent karakter hebben en direct uitgevoerd kunnen worden door een beheerder van BSU. De beheerder zal de categorie 2 verstoringen zo snel mogelijk oplossen.

Binnen 2 uur communicatie over de status

De beheerder van BSU zal binnen 2 uur aan de melder van de verstoring communiceren wat de status van het verhelpen van de verstoring is. Dit geldt alleen voor beheerders die vanaf de servicedesk van BSU telefonisch bereikbaar zijn voor uw gebruikersorganisatie. Indien de categorie 2 verstoring na 2 uur niet opgelost is, wordt er een aanpak gecommuniceerd voor het beheersbaar oplossen van de verstoring met tijdstippen waarop de status gecommuniceerd wordt totdat de verstoring opgelost is.



3.1c Categorie 3 verstoring: Afhankelijkheid planning en niet urgent

Er zijn verstoringen die door de gebruikersorganisatie doorgegeven worden aan een beheerder op locatie of op afstand waarbij voor het oplossen van de verstoring afhankelijkheden gelden ten aanzien van medewerkers die niet direct beschikbaar zijn vanuit BSU, de gebruikersorganisatie en/ of derde partijen. Omdat de verstoring geen urgent karakter heeft zal de beheerder van BSU voor het oplossen van de verstoring afspraken maken met de planning van BSU, met de gebruikersorganisatie en/ of met de planning van derde partijen.

Binnen 2 uur communicatie over status en aanpak

De beheerder zal binnen 2 uur aan de melder van de verstoring communiceren wat de status van het oplossen van de verstoring is. Dit geldt alleen voor beheerders die vanaf de servicedesk van BSU telefonisch bereikbaar zijn voor uw gebruikersorganisatie. Binnen 2 uur zal er door de beheerder van BSU een aanpak gecommuniceerd worden voor het beheersbaar oplossen van de verstoring met tijdstippen waarop de status gecommuniceerd wordt totdat de verstoring opgelost is.



4 Prioriteitsbepaling wijzigingenbeheer en reactietijden

BSU maakt onderscheid tussen reguliere en grote wijziging. Hieronder wordt uitgelegd wat reguliere en grote wijzigingen betekenen voor deze Dienstenniveau Overeenkomst:

Reguliere wijzigingen vallen binnen de afbakening van deze Dienstenniveau Overeenkomst

Reguliere wijzigingen zijn wijzigingen met beperkte impact en risico en vallen binnen de afbakening van deze Dienstenniveau Overeenkomst. Dit betekent dat de prioriteitsbepaling categorie 1 wijziging, categorie 2 wijziging en categorie 3 wijziging geldt voor reguliere wijzigingen.

Voorbeelden van reguliere wijzigingen zijn het aanmaken van gebruikers, mailboxen, rechten, printers en overige standaard randapparatuur en worden uitgevoerd door beheerders op locatie of op afstand. Het gaat om wijzigingen die uitgevoerd kunnen worden zonder aanschaf van additionele hard- en/ of software.

Grote wijzigingen vallen buiten de afbakening van deze Dienstenniveau Overeenkomst

Grote wijzigingen zijn omvangrijke wijzigingen met een grote impact en of risico die uitgevoerd worden door aanschaf en/ of installatie van hard- en/ of software en/ of verhuizingen. Ook updates en wijzigingen van derde partij softwareapplicaties vallen buiten deze Dienstenniveau Overeenkomst, omdat ze een grote impact en/ of risico's met zich meebrengen op de beschikbaarheid van softwareapplicaties. Grote wijzigingen worden als apart project aangeboden en uitgevoerd en vallen buiten de afbakening van deze Dienstenniveau Overeenkomst.

BSU maakt onderscheid tussen 3 categorieën wijzigingen, namelijk categorie 1, categorie 2 en categorie 3 wijzigingen. In de bijlage is een matrix opgenomen waarmee categorie 1, categorie 2 en categorie 3 wijzigingen te classificeren zijn.

4.1a Categorie 1 wijziging: Urgent = hoogste prioriteit

Er zijn wijzigingen die door de gebruikersorganisatie als urgent doorgegeven worden aan de beheerder van BSU op locatie of op afstand. Dit zijn wijzigingen die direct opgepakt worden door beheerders van BSU.

Directe starttijd

Een categorie 1 wijziging wordt direct opgepakt door BSU. Dit betekent dat de beheerder van BSU escaleert naar de ICT verantwoordelijke van uw gebruikersorganisatie. De beheerder start direct, zonder onnodige vertraging met het analyseren van de impact van de wijziging op de beschikbaarheid van softwareapplicaties. De impact van de wijziging wordt geanalyseerd om tot een aanpak te komen om de wijziging beheersbaar door te voeren.

Crisisbeheer start direct bij een categorie 1 wijziging

Bij aanvang van een categorie 1 wijziging ontvangt de crisisbeheerder een signaal. De crisisbeheerder zal direct de crisis coördineren en na 15 minuten na aanmelding de ICT verantwoordelijke van de gebruikersorganisatie op de hoogte stellen. Gezamenlijk zullen zij de te nemen stappen bepalen en indien nodig komt de crisisbeheerder op locatie van de gebruikersorganisatie om toelichting te geven over de situatie en de te nemen stappen.

De crisisbeheerder blijft het proces om de categorie 1 wijziging beheersbaar door te voeren coördineren tot dat de wijziging doorgevoerd is en de (nieuw) overeengekomen beschikbaarheid van softwareapplicaties geleverd wordt. De crisisbeheerder zal rapporteren over de categorie van de wijziging, de oorzaak, de kans op herhaling en de te nemen stappen vanuit deze Dienstenniveau Overeenkomst en mogelijke stappen die als project opgepakt worden vanwege additionele investeringen in hard- en/ of software en/ of connectivity.

Een categorie 1 wijziging kan voor het beheersbaar doorvoeren van de wijziging afhankelijkheden kennen van aan te schaffen en te installeren hard- en/ of software en/ of connectivity, en/ of van medewerkers van BSU, de gebruikersorganisatie en/ of derde partijen en/ of downtime van de digitale werkomgeving. De beheerder van BSU zal met de ICT verantwoordelijke van uw gebruikersorganisatie communiceren om samen beslissingen te nemen in het proces dat leidt tot het beheersbaar doorvoeren van de wijziging.



4.1b Categorie 2 wijziging: Direct uitvoerbaar en niet urgent

Er zijn wijzigingen die door de gebruikersorganisatie doorgegeven worden aan een beheerder van BSU die geen urgent karakter hebben en direct uitgevoerd kunnen worden. BSU zal categorie 2 wijzigingen zo snel mogelijk doorvoeren.

De impact van de wijziging wordt geanalyseerd om tot een plan van aanpak te komen om de wijziging beheersbaar door te voeren. Dit plan van aanpak wordt door een beheerder van BSU gecommuniceerd aan de melder van de wijziging. Het plan van aanpak bevat een procesbeschrijving om de categorie 2 wijziging beheersbaar door te voeren.

Binnen 2 uur communicatie over de status

De beheerder van BSU zal binnen 2 uur aan de melder van de wijziging communiceren wat de status van het doorvoeren van de wijziging is. Dit geldt alleen voor beheerders die vanaf de servicedesk van BSU telefonisch bereikbaar zijn voor uw gebruikersorganisatie. Indien de categorie 2 wijziging na 2 uur niet doorgevoerd is, wordt er een plan van aanpak gecommuniceerd voor het doorvoeren van de wijziging met tijdstippen waarop de status gecommuniceerd wordt totdat de wijziging doorgevoerd is.

4.1c Categorie 3 wijziging: Afhankelijkheid planning en niet urgent

Er zijn wijzigingen die door de gebruikersorganisatie doorgegeven worden aan een beheerder van BSU waarbij voor het doorvoeren van de wijziging afhankelijkheden zijn met medewerkers die niet direct beschikbaar zijn vanuit BSU, de gebruikersorganisatie en/ of derde partijen. Omdat de wijziging geen urgent karakter heeft zal de beheerder van BSU voor het doorvoeren van de wijziging afspraken maken met de planning van BSU, de gebruikersorganisatie en/ of met de planning van derde partijen.

De impact van de wijziging wordt geanalyseerd om tot een plan van aanpak te komen om de wijziging beheersbaar door te voeren. Dit plan van aanpak wordt door BSU gecommuniceerd aan de melder van de wijziging. Het plan van aanpak bevat een procesbeschrijving om de categorie 2 wijziging beheersbaar door te voeren.

Binnen 2 uur communicatie over status plan van aanpak

De beheerder van BSU zal binnen 2 uur aan de melder van de wijziging communiceren wat de status van het doorvoeren van de wijziging is. Dit geldt alleen voor beheerders die vanaf de servicedesk van BSU telefonisch bereikbaar zijn voor uw gebruikersorganisatie. Binnen 2 uur zal er door de casemanager van BSU een plan van aanpak gecommuniceerd worden voor het doorvoeren van de wijziging met tijdstippen waarop de status gecommuniceerd wordt totdat de wijziging doorgevoerd is.

5 Kostprijsbepaling en randvoorwaarden

Regulier beheer op basis van nacalculatie (reactief)

Preventief beheer, monitoringbeheer en rapporteren over beheerwerkzaamheden worden voor een vaste prijs per Laptop, Desktop, Thin Client en Server afgerekend. BSU berekent per Laptop, Desktop, Thin Client en Server vaste tickettarieven. Deze kostprijs wordt vertaald naar uren. Deze uren worden maandelijks gepland en over ieder uur wordt gerapporteerd. Regulier beheer is exclusief verstoringenbeheer, wijzigingenbeheer en crisisbeheer.

Verstoringenbeheer, wijzigingenbeheer en crisisbeheer

Verstoringenbeheer, wijzigingenbeheer en crisisbeheer wordt achteraf afgerekend op basis van tickets. Het uurtarief voor deze werkzaamheden is 4 tickets per uur (€ 88,00). Bij verstoringenbeheer, wijzigingenbeheer en crisisbeheer op basis van tickets worden er vooraf 100, 200 of 400 tickets ingekocht a € 22,00 per ticket. De werkzaamheden met betrekking tot verstoringenbeheer, wijzigingenbeheer en crisisbeheer worden van het ticketgoed in mindering gebracht.

5.1 Kostprijs per maand

Een ticket kost € 22,00.

Omschrijving	Tickets	Aantal	Totaal Tickets
Per Server**	4		
Laptop**	0,75		
Desktop**	0,5		
Per Thin Client**	0,25		
Som tickets			
Som tickets uitgedrukt in uren per maand			

**Zijn onderdeel van preventief beheer en wordt standaard maandelijks gepland.

Managed Cloud Backup, Managed anti spam en Managed anti virus zijn niet inbegrepen bij Reactief Beheer op basis van nacalculatie. Projecten zoals omschreven in hoofdstuk 4 vallen buiten deze overeenkomst en worden gefactureerd voor 110 euro per uur. Het tarief buiten openingstijden is 150 % tot 200 % van het beheer- of projectuurtarief afhankelijk van het type werkzaamheden dat wordt uitgevoerd.

24*7 ondersteuning kost € 695,00 per maand.

In bijlage 1 is de dienstbeschrijving van 24*7 opgenomen.

5.2 Randvoorwaarden voor beheer van de digitale werkomgeving

Om het beheer van de digitale werkomgeving optimaal uit te kunnen voeren gelden de volgende randvoorwaarden voor deze Dienstenniveau Overeenkomst:

- De frequentie en te besteden tijd voor preventief beheer en gebruikersondersteuning op locatie dient vooraf afgestemd te zijn tussen de ICT verantwoordelijke van de gebruikersorganisatie en een beheerder van BSU. Dit betekent dat er vaste tijdstippen gepland zijn voor de rapportage van beheerwerkzaamheden, het uitvoeren van preventief beheer en gebruikersondersteuning op locatie.
- Beheerders van BSU moeten te allen tijden remote toegang hebben tot de digitale werkomgeving van de gebruikersorganisatie net zoals dat ze te allen tijden fysiek toegang moeten hebben tot het bedrijfspand van de gebruikersorganisatie om categorie 1 verstoringen beheersbaar op te kunnen lossen en categorie 1 wijzigingen beheersbaar door te kunnen voeren.
- Werkzaamheden vanuit BSU die betrekking hebben op hard- en/ of software ouder dan 5 jaar vallen buiten deze Dienstenniveau Overeenkomst en worden apart gefactureerd.



- D. Beheer- en projectengineers van BSU hebben recht op inzage van documenten van de gebruikersorganisatie en daarbij geldt de geheimhoudingsplicht zoals opgenomen in de algemene voorwaarden van BSU.
- E. BSU kan met de ICT verantwoordelijke van de gebruikersorganisatie enkele vertegenwoordigers van de gebruikersorganisatie aanwijzen die verstoringen en wijzigingen mogen melden. Overige gebruikers hebben dat recht dan niet.
- F. Voor piketdienst geldt dat de dienstdoende beheerder de categorie 1 verstoring of wijziging zal analyseren en indien mogelijk direct zal verwerken. Indien een verstoring of wijziging niet direct te verhelpen is, dan zal de dienstdoende beheerder de maatregelen treffen om de categorie 1 verstoring of wijziging zo spoedig mogelijk te verwerken. Zie voor piketdienstbeschrijving bijlage 1.
- G. Als de overeengekomen beschikbaarheid van applicatiefunctionaliteit van uw gebruikersorganisatie in gevaar komt, dan kan er sprake zijn van een dwingend advies. Een dwingend advies wordt door BSU gegeven op het moment dat BSU wijzigingen moet doorvoeren om de overeengekomen beschikbaarheid van applicatiefunctionaliteit te kunnen blijven leveren. Op het moment dat het dwingende advies niet opgevolgd wordt door uw gebruikersorganisatie, dan kan BSU niet meer aan bepaalde overeengekomen uitgangspunten voldoen. BSU zal bij een dwingend advies de gevolgen voor deze Dienstenniveau Overeenkomst vastleggen en communiceren aan de ICT verantwoordelijke(n) van uw gebruikersorganisatie, zodat duidelijk is welke verantwoordelijkheid BSU kan blijven nemen, welke niet en wat daarvan de motivatie is.
- H. Prijzen zijn exclusief BTW.

Verstoringenbeheer, wijzigingenbeheer en crisisbeheer op basis van tickets

Randvoorwaarden voor verstoringenbeheer, wijzigingenbeheer en crisisbeheer op basis van Tickets:

- A. Deze overeenkomst gaat in na datum van ondertekening en nadat aan de betaling van het gewenste aantal tickets is voldaan.
- B. Er wordt alleen verstoringenbeheer, wijzigingenbeheer en crisisbeheer verleend wanneer er voldoende tickets beschikbaar zijn. Indien het gekochte aantal tickets bijna verbruikt is zal BSU automatisch het vooraf overeengekomen aantal tickets opnieuw in rekening brengen aan de opdrachtgever.
- C. Tickets zijn vanaf datum van aankoop 2 jaar geldig en zijn uitsluitend bestemd voor beheerwerkzaamheden zoals omschreven in deze Dienstenniveau Overeenkomst.

5.3 Duur en beëindiging Dienstenniveau Overeenkomst

Deze overeenkomst heeft een looptijd van 36 maanden vanaf de datum van ondertekening. Vervolgens zal deze Dienstenniveau Overeenkomst, behoudens beëindiging conform de daarvoor geldende regels, steeds stilzwijgend worden verlengd met 36 maanden.

Partijen zijn gerechtigd de overeenkomst te beëindigen tegen het einde van de contractduur, doch met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.



5.4 Ondertekening

De hieronder genoemde partijen verklaren hierbij akkoord te gaan met deze Dienstenniveau Overeenkomst.

Opdrachtgever:
<naam opdrachtgever>

Opdrachtnemer
BSU.IT B.V.

<Naam Directeur>
Directeur

De heer T.H.C. Jongkind
Directeur

Datum: _____

Datum: _____

Bijlage 1: Standaard beschikbaarheid en 24*7

Onderwerp	Afdeling	Contactgegevens	Periode	Tijd
verstoringen en wijzigingen	beheerdesk op afstand	0413-243337 support@bsu.nl http://www.bsu.nl	maandag t/m vrijdag	08.00 - 18.00 uur
Categorie 1 verstoring buiten openings-tijden beheerdesk	Piketdienst*	0900-4357842	Maandag t/m vrijdag Zaterdag, zondag en feestdagen	07.00 - 8.00 uur en van 18.00 - 20.00 uur 0.700 - 20.00
Advies en grote Wijzigingen	Sales, Beheer- en Projectengineering	0413-243333/2 Emailadres gekoppelde accountmanager en/ of beheerder	maandag t/m vrijdag	08.30 - 17.00 uur

*Piketdienst is voor categorie 1 verstoringen die voorkomen op de hierboven genoemde tijdstippen wanneer de piketdienst open is. De beheerder van BSU zal de verstoring tijdens piketdienst zo spoedig mogelijk zonder onnodige vertraging oppakken. De gemelde categorie 1 verstoring kan voor het oplossen van de verstoring afhankelijkheden kennen van aan te schaffen en te installeren hard- en/ of software, en/ of van medewerkers van BSU, van uw gebruikersorganisatie, en/ of derde partijen en/ of downtime van de digitale werkomgeving.

De beheerder zal alle nodige maatregelen treffen om de verstoring zo spoedig mogelijk op te lossen. Dit betekent dat de beheerder die piketdienst heeft de processen en communicatie in gang zet als er sprake is van afhankelijkheden van aan te schaffen en te installeren hard- en/ of software, en/ of van medewerkers van BSU, van uw gebruikersorganisatie, en/ of derde partijen en/ of downtime van de digitale werkomgeving, zodat maandagochtend om 8:00 uur de crisisbeheerder van BSU weet wat er gedaan moet worden.

24*7

24*7 betekent dat u buiten de standaardbereikbaarheid een 24*7 beheerder van BSU kunt benaderen voor categorie 1 verstoringen. De beheerder van BSU zal de verstoring zo spoedig mogelijk en zonder onnodige vertraging oppakken. De gemelde categorie 1 verstoring kan voor het oplossen van de verstoring afhankelijkheden kennen van aan te schaffen en te installeren hard- en/ of software, en/ of van medewerkers van BSU, van uw gebruikersorganisatie, en/ of derde partijen en/ of downtime van de digitale werkomgeving.

De beheerder zal alle nodige maatregelen treffen om de verstoring zo spoedig mogelijk op te lossen. Dit betekent dat de 24*7 beheerder de processen en communicatie in gang zet als er sprake is van afhankelijkheden om de verstoring op te lossen, zodat maandagochtend om 8:00 uur de crisisbeheerder van BSU weet wat er gedaan moet worden.

Om afhankelijkheden te beperken stelt BSU in samenwerking met haar 24*7 klanten draaiboeken op met noodscenario's, om een zo hoog mogelijke beschikbaarheidsgraad van applicatiefunctie te kunnen leveren in geval van een categorie 1 verstoring.

Bijlage 2: matrix voor classificatie van categorie 1, categorie 2 en categorie 3 verstoringen

Impact	Urgentie	Primaire applicatie of systeem is niet of beperkt beschikbaar	Kan bepaalde primaire functies niet meer gebruiken	Ondervindt hinder maar kan verder werken.
<ul style="list-style-type: none"> - Een groep medewerkers - Alle medewerkers of alle pc's 		Categorie 1 Urgent	Categorie 2	Categorie 3
<ul style="list-style-type: none"> - Enkele Medewerkers of enkele pc's - 50% Afdeling medewerkers of pc's - Enige gebruiker van een systeem 		Categorie 2	Categorie 2	Categorie 3
<ul style="list-style-type: none"> - 1 medewerker (Indien hij/zij de enige gebruiker is zie "Enkele medewerkers") - 1 PC (indien dit de enige pc is met belangrijke software zie "Enkele medewerkers") 		Categorie 3	Categorie 3	Categorie 3