Service Level Agreement

Afdeling Automatisering en ITforCare

GGD Amsterdam

Deel A

Inhoudsopgave

Inleiding

1 Scope Van De Dienstverlening
1.1 Helpdesk
1.2 Incidenten
1.3 2e Lijnsgroepen
1.4 Wijzigingen
1.5 Service Level Management
1.6 Basis ICT Werkplekken
1.7 Applicaties
1.8 Services
1.9 Netwerk
1.10 Telefonie

2 Serviceniveaus
2.1 Servicevensters
2.2 Serviceniveaus
2.2.1 Incidenten En Vragen
2.2.2 Problemen
2.2.3 Wijzigingen
2.3 Overlegstructuur En Rapportage
2.3.1 Escalatieschema
2.4 Afhankelijkheden En Afbakening

3 Algemene Bepalingen
3.1 Onderwerp Van Overeenkomst
3.2 Duur Van De Sla En Wijzigingen
3.3 Contactpersonen
3.4 Geschillen
3.5 Vertrouwelijkheid
3.6 Bekendheid Met Afspraken
3.7 Overgangsbepalingen

Bijlage 1 – Begrippenlijst

Inleiding

Voor u ligt de Service Level Agreement (SLA) die is afgesloten tussen de GGD (hierna te noemen 'klant') en de afdeling Automatisering van de GGD Amsterdam.
De SLA beschrijft de diensten die door Automatisering GGD geleverd gaan worden aan de klant. Het beschrijft de serviceniveaus waaraan deze dienstverlening moet voldoen en welke voorwaarden en verantwoordelijkheden hierbij gelden.

De SLA bestaat uit 2 onderdelen:

- **Deel A (dit document)**

Een algemeen gedeelte waarin de afspraken zijn vastgelegd die gelden tussen alle klanten en de afdeling Automatisering van de GGD Amsterdam;

- **Deel B (dit ontvangt u apart indien aanvullende afspraken gemaakt zijn)**

Een extra gedeelte waarin de specifieke afspraken tussen een klant en Automatisering GGD zijn vastgelegd.
Deel A en Deel B zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Voor een detailoverzicht van de diensten en producten wordt verwezen naar de Producten en Diensten Catalogus (PDC)[1].

Alle in deze SLA genoemde afspraken en serviceniveaus dragen bij aan het overeengekomen niveau van ICT-dienstverlening, waarbij Automatisering GGD zich ten doel heeft gesteld:

- het leveren van een optimale beschikbaarheid en performance van de applicatie-, basis ICT-werkplek-, telefonie-,server- en netwerkomgeving,
- het veroorzaken van geen of zo weinig mogelijk verstoringen als wijzigingen worden uitgevoerd,
- het optimaal ondersteunen van gebruikers.

1 Voor de meest actuele versie van de PDC wordt verwezen naar de Selfservicedesk van de afdeling Automatisering GGD.

1 Scope van de dienstverlening

In deel A van de SLA wordt de dienstverlening vastgelegd met betrekking tot het beheer van de applicatie-, basis ICT-werkplek, telefonie-, server- en netwerkomgeving. De dienstverlening van Automatisering GGD bevat alle benodigde activiteiten om de beschikbaarheid van deze omgeving te kunnen leveren en garanderen. Daarnaast bevat de dienstverlening alle benodigde activiteiten om ondersteuning te bieden bij het gebruik van die omgeving. En dit volgens de afgesproken serviceniveaus.

Voor de uitvoering van de SLA is het niet relevant of Automatisering GGD de dienstverlening zelf uitvoert of daar contractpartijen voor gebruikt. Maar, in het kader van transparantie van de dienstverlening wordt in deze SLA voor zover mogelijk inzicht gegeven in andere partijen waarmee wordt samengewerkt.
Daar waar er contracten zijn afgesloten door de klant zelf zal Automatisering GGD voor de ondersteuning daar waar gewenst gebruikmaken van deze afspraken. Dit zal gebeuren op basis van best effort en doorbelast worden op basis van uur x tarief. Deze contracten worden in deze SLA niet nader genoemd.

In onderstaand overzicht wordt aangegeven welke diensten en producten door Automatisering GGD worden geleverd en daarmee onder deze SLA vallen.

Diensten en producten
Het leveren van 1e lijn ondersteuning aan medewerkers (zie begrippenlijst)
Het leveren van (remote en onsite) ondersteuning door 2e lijn groepen
Het uitvoeren van standaard wijzigingen
Het beheren en evalueren van de afgesproken serviceniveaus
Het beheren van de door Automatisering GGD geleverde basis ICT werkplekomgeving inclusief accountbeheer (zie begrippenlijst)
Het leveren van functioneel applicatiebeheer t.a.v. de door Automatisering GGD geleverde • basis ICT-werkplekapplicaties
Het leveren van technisch applicatiebeheer ten aanzien van de door Automatisering GGD geleverde: • basis ICT-werkplek • Bedrijfsapplicaties • klant specifieke applicaties
Het leveren van licentiebeheer ten aanzien van de door Automatisering GGD geleverde: • basis ICT-werkplek • Bedrijfsapplicaties • klant specifieke applicaties
Het beheren van de serveromgeving, dat wil zeggen: • Het leveren van fileservices • Het leveren van mailservices

• Het leveren van printservices[2] • Het leveren van back-up en restore faciliteiten
• Het beheren van de (fysieke en draadloze) netwerk omgeving
• Het beheren van de (digitale en VOIP) telefonie omgeving

[2] Deze dienst wordt ten dele uitgevoerd door een contractpartij. Voor de inhoud van het contract wordt verwezen naar de SLA die is afgesloten tussen Ricoh en de RVE Facilitair bedrijf van de Gemeente Amsterdam.

1.1 Helpdesk

Automatisering GGD heeft een centrale helpdesk die aanspreekpunt is voor medewerkers voor vragen, verzoeken en incidenten over de door Automatisering GGD geboden dienstverlening. De helpdesk verzorgt de aanname, registratie, prioriteitstelling, routering en voortgangsbewaking van deze vragen, dienstverleningsverzoeken en incidenten.

De helpdesk is gedurende openingstijden via de Selfservicedesk en telefonisch bereikbaar. Buiten die openingstijden is de helpdesk alleen via de Selfservicedesk bereikbaar. Meldingen die buiten openingstijden zijn ontvangen, worden op de eerstvolgende werkdag, zoals verderop in deze SLA is uitgewerkt, in behandeling genomen.

Aanname: De gemiddelde wachttijd ligt in 98% van de gevallen binnen de 90 seconden.
Registratie: Elk binnengekomen telefoontje wordt geregistreerd in Topdesk.

1.2 Incidenten

De helpdesk kent prioriteiten toe aan incidenten. Deze prioriteit is afhankelijk van de normklasse van het incident en de urgentie waarmee het incident opgelost moet zijn en wordt bepaald volgens onderstaande systematiek:
Voor het vaststellen van de prioriteit van een storing wordt onderstaande classificatie van de systemen gebruikt:

Urgentie	Omschrijving
Kan niet werken	Primaire bedrijfsprocessen zijn in het geheel niet beschikbaar
Er is een workaround	Een dienst is niet beschikbaar maar het betreft niet de primaire bedrijfsprocessen of er is een work around
Kan werken	De primaire bedrijfsprocessen worden niet verstoord
N.v.t.	Niet tijd kritisch

Voor het vaststellen van de impact van een storing wordt gebruikt gemaakt van onderstaande kenmerken:

Impact	Omschrijving
Organisatie	De storing heeft impact op een groot deel van de gebruikers

Afdeling	De storing heeft impact op slechts een kleine groep gebruikers, een klant, een afdeling of cluster
Persoon	De storing heeft impact op de werkzaamheden van één persoon.

De impact en de urgentie bepalen volgens onderstaande tabel de prioriteit:

	Organisatie	Afdeling	Persoon	N.v.t.
Kan niet werken	Prioriteit 1	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
Er is een workaround	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 4
Kan werken	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 4	Prioriteit 4

Zie verder paragraaf 2.2.1 voor de serviceniveaus die bij het afhandelen van de incidenten wordt geboden.

Indien een incident hiërarchisch geëscaleerd wordt, dan kan de prioriteit van het incident verhoogd worden (zie ook paragraaf 2.3.1).

Speciale aandacht wordt gevraagd voor incidenten die kunnen leiden of hebben geleid tot het (mogelijk) lekken van gevoelige informatie. Hiervoor dienen de volgende extra stappen te worden genomen:

1. Bij het melden van deze incidenten dient te worden vermeld dat het om een informatiebeveiligingsincident gaat en dient duidelijk te worden aangegeven wat er geconstateerd is. Dit zal ervoor zorgen dat er beveiligingsspecialisten worden aangehaakt om het incident te behandelen.
2. Er zal z.s.m. (binnen 2 uur) een e-mail moeten worden gestuurd naar het e-mail adres 5.1, 2, i @amsterdam.nl met vermelding van naam, organisatie en telefoonnummer. Er zal dan z.s.m. contact met u worden opgenomen om de situatie te beoordelen. Dit alles om te voldoen aan de nieuwe meldplicht datalekken te voldoen die vanaf 1 januari 2016 van kracht is.

1.3 2e lijnsgroepen

Indien de helpdesk een incident niet zelf kan afhandelen, dan wordt dit doorgezet naar een 2e lijnsgroep. Een 2e lijnsgroep bestaat uit medewerkers van Automatisering GGD die lokale ondersteuning bieden aan de gebruiker, specialisten van Automatisering GGD die technische of inhoudelijke kennis hebben op een bepaald vakgebied of contractpartijen.

Bij het doorsturen van incidenten naar een 2e lijnsgroep blijft de helpdesk de centrale coördinatie van - en communicatie over het incident verzorgen.

Automatisering GGD kan een aantal samenhangende incidenten verheffen tot een probleem. Automatisering GGD is verantwoordelijk voor de analyse en het oplossen van gedefinieerde problemen.

1.4 Wijzigingen

Het doorvoeren van standaardwijzigingen ten aanzien van de door Automatisering GGD beheerde applicaties, de basis ICT-werkplek, telefonie-, server- en netwerkomgeving vallen qua uitvoering binnen deze SLA. Een actueel overzicht van de standaardwijzigingen is opgenomen in de PDC van Automatisering GGD.

Daarnaast kan Automatisering GGD niet-standaardwijzigingen uitvoeren binnen deze SLA, maar deze worden pas uitgevoerd nadat tussen betrokken partijen overeenstemming is bereikt over de organisatorische, technische en/of financiële consequenties. Er wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen:

Type	Omschrijving
Spoed wijziging	Dit is een wijziging die zo urgent is dat invoering ervan prioriteit 1 heeft (d.w.z. ter voorkoming van het direct in gevaar zijn of komen van de beschikbaarheid en continuïteit van de aangeboden ICT diensten).
niet-standaard wijziging (applicatie)	Dit is een wijziging binnen de bestaande ICT-omgeving. Deze wijziging wordt altijd afgestemd tussen het Product Portolfolio Management (PPM) en de aanvrager
niet-standaard wijziging (overig)	Dit is een wijziging binnen de bestaande ICT-omgeving. Deze wijziging wordt altijd besproken in het Change Advisory Board (CAB) overleg. Indien relevant vindt afstemming tussen het CAB en de aanvrager plaats.
Projecten	Dit zijn omvangrijke wijzigingen met een grote impact en/of risico, waarvan de noodzakelijke inspanning meer dan 40 uur bedraagt. Een project wordt uitgevoerd na afstemming tussen Automatisering GGD, Informatie Voorziening en betrokken klanten over de organisatorische, technische en financiële consequenties van het project

Verzoeken tot wijzigingen kunnen niet alleen vanuit de klanten worden ingediend, maar ook vanuit Automatisering GGD zelf (zoals het implementeren van nieuwe functionaliteit, het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden of het verrichten van activiteiten om problemen op te lossen).

1.5 Service Level Management

De in hoofdstuk 2 benoemde serviceniveaus worden door Automatisering GGD beheerd vanuit de dienst Service Level Management. Vanuit deze dienst wordt desgewenst:

- periodiek gerapporteerd aan de klanten van Automatisering GGD over de in deze SLA afgesproken serviceniveaus om vast te kunnen stellen of aan deze niveaus is voldaan en hoe het niveau van de dienstverlening zich ontwikkelt;
- periodiek in overleg met de klant een review gehouden om de gebruikerstevredenheid ten aanzien van de dienstverlening van Automatisering GGD vast te stellen en te bepalen of er nog wijzigingen in de SLA dienen te worden opgenomen; periodiek de bij deze SLA behorende PDC van Automatisering GGD geactualiseerd;
- in geval van calamiteiten contact opgenomen met de leidinggevende(n) van de klant.

1.6 Basis ICT-werkplekken

Automatisering GGD levert aan medewerkers van de klant een desktop (fysiek of virtueel) die aangesloten is op het GGD-netwerk en beheert deze.

De levering van werkplekken wordt verzorgd door de Helpdesk, die deze op de gewenste locatie aflevert en heeft voorzien van programmatuur. Automatisering GGD verleent vervolgens de toegang tot de basis ICT-werkplekapplicaties en de benodigde (bedrijf)-applicaties.

Los van het aantal werkplekken krijgen alle gebruikers van het GGD-netwerk een gebruikersaccount. Automatisering GGD is verantwoordelijk voor het technische beheer van deze accounts. Het functionele beheer van deze accounts voor wat betreft het verlenen van toegang tot specifieke applicaties (loginaccount) is deels een activiteit van de leidinggevende van de klant zelf.

1.7 Applicaties

Een belangrijk onderdeel van de basiswerkplek zijn de basis ICT-werkplekapplicaties en de (bedrijf)-applicaties. Automatisering GGD ondersteunt deze functioneel en technisch door de beheer-taken uit te voeren die nodig zijn om deze applicaties het beste te laten functioneren.

Verder verzorgt Automatisering GGD of ITforCare het technische applicatiebeheer van klant specifieke applicaties, maar het functionele applicatiebeheer van deze applicaties (voor zover deze geen onderdeel zijn van de basis ICT-werkplek) is decentraal bij de klant belegd.
In de deel B. wordt een actueel overzicht gegeven van de applicaties die Automatisering GGD (functioneel en/of technisch gezien) beheert.

Tot slot is Automatisering GGD verantwoordelijk voor het beheer van de licenties van de basis ICT-werkplekapplicaties, bedrijfsapplicaties en (voor zover technisch beschikbaar gesteld door Automatisering GGD) klant specifieke licenties die door Automatisering GGD geïnstalleerd worden op een basiswerkplek. Deze informatie wordt door Automatisering GGD geregistreerd in een configuratie database: Topdesk.

1.8 Services

Automatisering GGD levert onder andere de volgende diensten aan medewerkers:

- Fileservices door het aanbieden van een persoonlijke netwerkschijf en een gezamenlijke netwerkschijf.
- Webservice door het beheren van domeinregistraties en het aanbieden van een portal voor telewerken en webmail.
- Printservices door de inzet van Multi Functional Printers (MFP's).
- Mailfunctionaliteit door het aanbieden van een Mailbox inclusief agenda.
- Back-up en restore faciliteit door het terug kunnen zetten van bestanden.
- Voor een volledige opsomming van diensten verwijzen wij u naar de Producten en Diensten Catalogus (PDC) in het Topdesk kennissysteem.

1.9 Netwerk

Het GGD-netwerk wordt door Automatisering GGD beheerd en bestaat uit:
Het beheer van het vaste en het Wifi netwerk, dat wil zeggen het beheer van alle actieve netwerkcomponenten van het GGD-netwerk in en tussen de panden van de GGD Amsterdam.

1.10 Telefonie

De GGD Amsterdam maakt primair gebruik van Skype voor Bedrijven. Voor een klein wordt gebruik gemaakt van IPOffice. Het beheer van telefonie met behulp van deze technieken/ VOIP vallen onder deze SLA en worden uitgevoerd in samenwerking met een contractpartij onder regie van Automatisering GGD en valt qua dienstverlening uiteen in het leveren van 'digitale telefonie' en 'IP-telefonie'.[3]

[3] Voor de inhoud van het contract wordt verwezen naar de SLA die is afgesloten tussen ZG Telecom en de GGD Amsterdam.

2 Serviceniveaus

In dit hoofdstuk worden de serviceniveaus van de in hoofdstuk 1 benoemde diensten beschreven.

2.1 Servicevensters

De volgende servicevensters worden geboden:

Activiteit	Toelichting	Dagen / Tijdstip
1e lijnsondersteuning aan medewerkers	Incidenten, vragen en wijzigingsverzoeken kunnen via de Selfservicedesk worden gemeld aan de helpdesk. Medewerkers kunnen daarnaast ook telefonisch contact opnemen met de helpdesk. De afhandeling van buiten het servicevenster via de Selfservicedesk ingediende meldingen start bij aanvang van servicevenster 1	**Venster 1** Tijdens werkdagen van 08.00 – 17.00 uur
Ondersteuning door 2e lijnsgroepen	De oplosgroepen ondersteunen de helpdesk in het beantwoorden van vragen, het oplossen van incidenten en het afhandelen van wijzigingsverzoeken.	**Venster 1**
Proactieve monitoring serveromgeving	Incidenten in de serveromgeving worden direct gesignaleerd en in behandeling genomen.	**Venster 1**
Het doorvoeren van standaard wijzigingen	In de PDC van Automatisering GGD is een actueel overzicht opgenomen van standaard wijzigingsverzoeken.	**Venster 1**
Piketdienst applicatie- en serveromgeving	Incidenten in de serveromgeving worden gesignaleerd en in geval van een calamiteit in behandeling genomen door de medewerker die piketdienst heeft. Deze dienst is in dat geval ook bereikbaar voor geautoriseerde klantcontactpersonen	**Venster 2** Tijdens werkdagen van 17.00 – 08.00 uur en op zaterdagen, zondagen en feestdagen van 08.00 - 08.00 uur

Back-up file- en mailomgeving	Het veiligstellen van alle data op de centraal beheerde servers gebeurt online of tijdens servicevenster 3	**Venster 3** Tijdens werkdagen van 0:00-06:00 uur en op de zondagen
Beschikbaarheid van de ICT diensten	De dienstverlening van Automatisering GGD is in principe 24 uren maal 7 dagen per week beschikbaar voor klanten, met uitzondering van afgesproken onderhoudstijden en de periode die noodzakelijk is voor back-ups.	

De volgende onderhoudsvenster zijn afgesproken:

Activiteit	Toelichting	Dagen / Tijdstip
Groot Onderhoud	Grote onderhoudswerkzaamheden met een hoog risico op de onderbreking van de beschikbaarheid van de ICT dienstverlening worden zoveel mogelijk gebundeld en in overleg met de klant gepland.	In overleg nader te bepalen
Klein onderhoud	In overleg met de klant wordt een vooraf vastgestelde dag gebruikt voor het (mogelijk) uitvoeren van klein onderhoud met een risico op de onderbreking van de beschikbaarheid van de ICT dienstverlening.	**Venster 4** Maandagavond van 18:00-02:00 uur
Urgent onderhoud	Dit zijn werkzaamheden met het doel urgente verstoringen op te lossen. Deze worden uitgevoerd nadat betrokken klanten zijn geïnformeerd.	**Venster 1**
Overige onderhoudswerkzaamheden	Dit zijn werkzaamheden die geen invloed hebben op de afgesproken beschikbaarheid van geleverde diensten.	**Venster 1**

2.2 Serviceniveaus

In deze paragraaf wordt op procesniveau aangegeven welke serviceniveaus Automatisering GGD biedt aan de klant.

2.2.1 Incidenten en vragen

Voor het beantwoorden van vragen en het verhelpen van incidenten worden de volgende serviceniveaus geboden (zie ook paragraaf 1.1):

- 80% van de incidenten en vragen die binnenkomen bij de helpdesk (telefonisch of via de selfservice) wordt binnen servicevenster 1 meteen (dat wil zeggen binnen 30 minuten na melding) of via de 'selfservice' voorziening opgelost c.q. beantwoord.
- Voor de overige 20% geldt dat de standaard prioriteit van een incident P3 is en dat deze binnen servicevenster 1 worden afgehandeld in de volgorde van prioriteit
- In geval van een calamiteit wordt vanuit servicevenster 1 doorgewerkt binnen servicevenster 2.

2.2.2 Problemen

Indien een aantal samenhangende incidenten door Automatisering GGD zijn verheven tot een probleem, dan is Automatisering GGD verantwoordelijk voor de analyse en het oplossen van het gedefinieerde probleem. Om een goede uitvoering aan dit proces te geven, meldt Automatisering GGD via de Selfservicedesk aan klant of er relevante problemen zijn geïdentificeerd (inclusief de status van het probleem).

2.2.3 Wijzigingen

- Standaardwijzigingen worden binnen het in de PDC van Automatisering GGD en ITforCare genoemde servicevenster 1 afgehandeld.
- Voor niet-standaard wijzigingen geldt dat na het indienen van het wijzigingsverzoek de afdeling Automatisering GGD binnen 3 werkdagen contact opneemt met de leidinggevende van de afdeling of het cluster om de uitvoeringsmogelijkheden van de wijziging te overleggen.
- De afhandeling van niet standaard wijzigingen vindt binnen servicevenster 1 plaats, tenzij de wijziging van invloed is op de afgesproken beschikbaarheid van de dienstverlening. In dat geval wordt de wijziging gedurende venster 4 afgehandeld, tenzij in gezamenlijk overleg (tussen de leidinggevende en de afdeling Automatisering GGD) een ander tijdstip wordt afgesproken.
- Bij het doorvoeren van spoedwijzigingen kan het zijn dat de klant achteraf wordt geïnformeerd via de Selfservicedesk.

2.3 Overlegstructuur en rapportage

De volgende overlegstructuur wordt desgewenst gehanteerd:

Overlegvorm	Frequentie	Deelnemers
Strategisch overleg	Jaarlijks	• Hoofd Centrale Ondersteuning GGD • Directeur Klant

Tactisch overleg	Tweemaal per jaar en ad hoc waar nodig	• Manager Klant • Hoofd Automatisering • Hoofd ITforCare
Operationeel overleg	Op verzoek en waar gewenst op vaste tijden	• Hoofd Automatisering • Hoofd ITforCare
Incidentbewaking	Doorlopend	• Medewerkers klant • Helpdesk Automatisering GGD

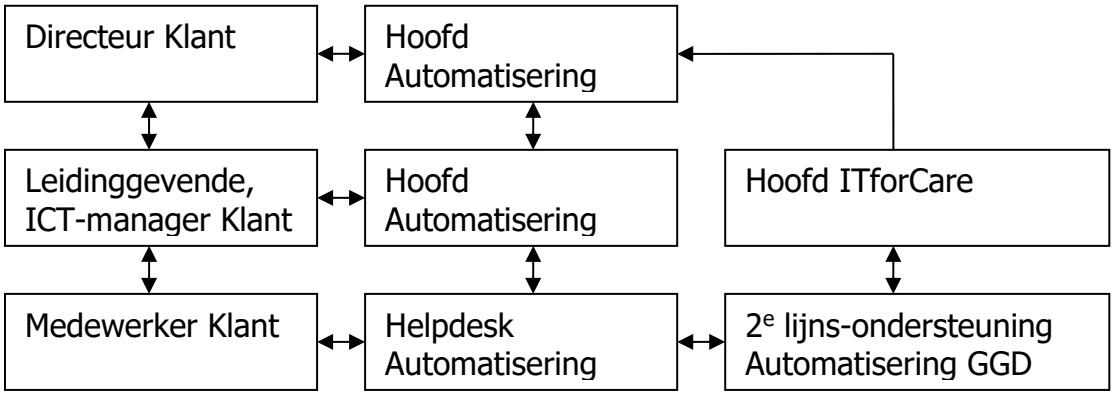
Er wordt per kwartaal (in de eerstvolgende maand) gerapporteerd aan de klant over de in de SLA afgesproken serviceniveaus om vast te kunnen stellen of aan deze niveaus is voldaan en hoe het niveau van de dienstverlening zich ontwikkelt. In bijlage 3 van de PDC is een overzicht gegeven van de items waarover Automatisering GGD per kwartaal rapporteert.

2.3.1 Escalatieschema

Wanneer een incident niet binnen de afgesproken tijd kan worden opgelost, dan dient meer expertise of bevoegdheid te worden ingeschakeld. De overdracht van een incident kan functioneel of hiërarchisch van aard zijn:

- Bij een functionele escalatie is sprake van inschakeling van meer specialisme of technische bevoegdheid in het oplostraject;
- Bij een hiërarchische escalatie wordt een verticaal beroep gedaan op hogere lagen van de organisatie omdat de huidige autoriteit onvoldoende is of de resources voor het oplossen van het incident niet voldoende beschikbaar zijn.

De volgende escalatiestructuur wordt gehanteerd:



Toelichting op deze structuur:

- De Helpdesk Automatisering GGD treedt op als contactpersoon namens Automatisering GGD voor de medewerkers van de GGD Amsterdam waar het operationele aangelegenheden betreft.
- Hoofd Automatisering en het hoofd ITforCare (SLM) treden op als contactpersoon namens Automatisering GGD voor leidinggevenden van de klant waar het operationele en tactische aangelegenheden betreft.

- Hoofd Automatisering GGD treedt op als contactpersoon voor de directeur de klant waar het strategische aangelegenheden betreft.

2.4 Afhankelijkheden en afbakening

De serviceniveaus in deze SLA zijn afhankelijk van de volgende aspecten:

- De levering door andere bedrijven, leveranciers en contractpartijen;
- Het continueren en verder uitwerken van functionele en technische standaardisatie van de desktop, omgeving en (remote) beheersoftware.

Automatisering GGD kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor:

- het niet aan haar verplichtingen kunnen voldoen als gevolg van omstandigheden die Automatisering GGD niet toe te rekenen zijn (overmacht);
- ondeskundig gebruik van de systemen door medewerkers;
- overtredingen van de geldende beveiligingsrichtlijnen door medewerkers;[5]

3 Algemene bepalingen

Ondergetekenden verklaren als volgt te zijn overeengekomen:

3.1 Onderwerp van overeenkomst

De klant geeft Automatisering GGD en ITforCare opdracht tot het verlenen van ICT-diensten conform de in hoofdstuk 1 'scope van de dienstverlening' en hoofdstuk 2 'serviceniveaus' gestelde bepalingen.

3.2 Duur van de SLA en wijzigingen

Deze overeenkomst wordt voor een periode van drie jaar aangegaan tussen de klant en de afdeling Automatisering van de GGD Amsterdam. Nadien wordt de overeenkomst met telkens 1 jaar automatisch verlengd. De opzeggingstermijn is minimaal 1 jaar.
Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen te allen tijde wijzigingen worden voorgesteld. Deze wijzigingen worden eenmaal per jaar, te weten op 1 januari, na goedkeuring door beide partijen en rekening houdend met de financiële consequenties opgenomen in deze SLA.

3.3 Contactpersonen

Beide partijen wijzen contactpersonen aan die de contacten over de (wijze van) uitvoering van deze SLA en de onderdelen van de dienstverlening onderhouden (zie ook paragraaf 2.3).

3.4 Geschillen

Indien er geschillen ontstaan over de totstandkoming, uitleg of uitvoering van deze SLA, dan worden deze in eerste instantie in onderling overleg opgelost. Als er geen oplossing van het conflict mogelijk blijkt, dan geldt het Nederlands recht.

3.5 Vertrouwelijkheid

Informatie over medewerkers die de medewerkers van de afdeling Automatisering GGD in de uitoefening van hun taak zien of horen en waarvan niet expliciet is vermeld dat de informatie van algemene bekendheid is, zal als vertrouwelijk worden behandeld.

3.6 Bekendheid met afspraken

Medewerkers die gebruik maken van de dienstverlening van Automatisering GGD worden geacht bekend te zijn met de afspraken gemaakt in deze SLA.

3.7 Overgangsbepalingen

Vanaf de eerste ingangsdatum van deze SLA gaat een "ready for use" periode van 6 maanden in waarbij Automatisering GGD en de klant in de gelegenheid worden gesteld om interne processen aan te scherpen en daarmee het niveau van deze SLA aan te kunnen bieden. Na deze periode start de "ready for service" periode, waarbij het afgesproken serviceniveau ook daadwerkelijk wordt geboden.

Bijlage 1 – Begrippenlijst

Accountbeheer Aanlevering, verwijdering en registratie van loginaccounts en de daaraan gekoppelde klantgegevens alsmede het bewaken van het beveiligingsbeleid ten aanzien van wachtwoorden en aanvraagprocedures.

Medewerker Een persoon die een account heeft bij de Afdeling Automatisering van de GGD Amsterdam.

Calamiteit. Dit is een gebeurtenis die de dienstverlening zodanig verstoort dat veelal aanzienlijke maatregelen moeten worden genomen om het originele serviceniveau te herstellen. Binnen de context van deze SLA is een calamiteit een prioriteit 1 incident met een hoge impact en een klasse A-urgentie.

Functioneel beheer. Dit is het uitvoeren van alle beheertaken die nodig zijn voor het dagelijkse gebruik van de applicatie en het wijzigen van specificaties daarvan.

Incident. Dit is een verstoring van de dienstverlening.

Probleem. Automatisering GGD kan een aantal samenhangende incidenten verheffen tot een probleem.

2e lijnsgroep. Een 2e lijnsgroep bestaat uit medewerkers van Automatisering GGD die meer specifieke ondersteuning bieden aan de gebruiker of aan medewerkers van Automatisering GGD

Technisch applicatiebeheer. Dit is het uitvoeren van alle beheertaken die nodig zijn voor het accepteren, installeren en operationeel maken en houden van de applicatie.
Dit betreft tevens alle koppelingen en services die nodig zijn voor het goed functioneren van de betreffende applicatie.

Standaardwijziging. Dit is een wijziging in de ICT-omgeving die op aanvraag van de GGD Amsterdam door Automatisering GGD wordt uitgevoerd en waarvan vooraf de impact, kosten en doorlooptijd bekend zijn.

Systeembeheer. Dit is het uitvoeren van alle beheertaken die nodig zijn voor het een goede werking van alle systemen. Je moet dan denken aan up to date documentatie, actief patchbeleid, actieve monitoring (PRTG) en het instellen van back-ups.

Werkdagen. Dat wil zeggen van maandag tot en met vrijdag met uitzondering van erkende feestdagen en overige vrije dagen zoals benoemd in het ARA.