# Product- en Dienstenovereenkomst

*Jij en Je Gezondheid - Voortgezet Onderwijs*

Versie 29 januari 2019

**Partijen:**

1. ……[naam instelling], gevestigd en kantoorhoudende aan ……[straat, postcode] te ……[plaats], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door ……[functie + naam], hierna te noemen: 'Instelling',

en

2. De GGD Amsterdam, gevestigd en kantoorhoudende aan Nieuwe Achtergracht 100, 1018 WT, te Amsterdam, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door directeur José Manshanden, hierna te noemen: 'Verwerker',

Hierna gezamenlijk te noemen 'Partijen', of afzonderlijk 'Partij',

**Overwegende het volgende:**

a) Partijen gaan een relatie aan waarbij de Verwerker *Jij en Je Gezondheid* aan de Instelling ter beschikking zal stellen volgens de in deze overeenkomst geldende voorwaarden en volgens een onderling af te spreken implementatietraject.

b) Het ondertekenen van deze overeenkomst betekent dat de Instelling streeft naar gezonde leerlingen op een gezonde school. De Instelling maakt hierbij gebruik van automatisch gegenereerde gezondheidsprofielen van individuele leerlingen en van de school als geheel.

**Komen het volgende overeen:**

**Artikel 1: Producten en diensten**

1. Verwerker stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst het softwareprogramma van *Jij en Je Gezondheid* aan Instelling ter beschikking, zoals bepaald in artikel 2.

2. Verwerker stelt digitale versies van alle gebruikershandleidingen van *Jij en Je Gezondheid* aan Instelling ter beschikking, zoals bepaald in artikel 3.

3. Verwerker stelt trainingen van *Jij en Je Gezondheid* aan Instelling ter beschikking, zoals bepaald in artikel 4.

4. Verwerker stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst de Centrale Helpdesk van *Jij en Je Gezondheid* aan Instelling ter beschikking, zoals bepaald in artikel 5.

**Artikel 2. Het softwareprogramma**

1. Gedurende de looptijd van de overeenkomst verleent Verwerker aan Instelling een niet-exclusief gebruikersrecht op het softwareprogramma *Jij en Je Gezondheid.*

2. Verwerker spant zich in om alles te doen wat in redelijkheid van haar kan worden gevergd om de beschikbaarheid en toegankelijkheid van het softwareprogramma te optimaliseren.

3. Instelling mag het haar verleende gebruikersrecht niet aan derden overdragen, tenzij Verwerker hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verleend.

4. Bij het einde van de overeenkomst eindigt het aan Instelling verstrekte gebruikersrecht.

5. De overeenkomst geeft Instelling het recht op verlening van onderhoud aan het softwareprogramma *Jij en Je Gezondheid* door Verwerker.

6. Het onderhoud omvat het corrigeren van door Instelling of Verwerker geconstateerde gebreken of fouten in het softwareprogramma, voor zover die de werking belemmeren.

7. Onder het onderhoud valt niet het herstellen van gebreken of fouten die het gevolg zijn van ondeugdelijk systeembeheer en/of ondeugdelijk gebruik van het softwareprogramma door Instelling.

8. Indien zich storingen in het softwareprogramma voordoen, die vallen onder het in lid 5 en 6 bedoelde onderhoud, zal de Verwerker zich inspannen deze storingen zo spoedig mogelijk te verhelpen. In de Service Level Agreement (**bijlage 1**) is de kwaliteit van de diensten van de afdeling Automatisering van Verwerker omschreven.

9. Verwerker zal voortdurend streven naar inhoudelijke en functionele verbetering van het softwareprogramma van *Jij en Je Gezondheid.* Nieuwe versies van het softwareprogramma worden automatisch en kosteloos geïnstalleerd.

10. Minimaal 1 week van te voren wordt Instelling op de hoogte gebracht van de installatie van een nieuwe versie van het softwareprogramma. Kleine aanpassingen zijn hiervan uitgezonderd en worden zonder mededelingen vooraf doorgevoerd.

**Artikel 3. De gebruikershandleidingen**

1. De *Jij en Je Gezondheid* gebruikershandleidingen bij de verschillende gebruikerstypes in het softwareprogramma worden kosteloos ter beschikking gesteld.

2. Verwerker zal zich inspannen om de handleidingen en eventuele aanvullingen op de handleidingen zoveel mogelijk up-to-date te houden.

**Artikel 4. De trainingen**

1. De overeenkomst geeft Instelling het recht op ondersteuning ten aanzien van de implementatie van *Jij en Je Gezondheid.*

2. Voor de start van de implementatie volgen alle gebruikers verplicht een basistraining *Jij en Je Gezondheid* . Deze basistraining wordt door Verwerker, in onderling overleg, in Amsterdam of op een locatie van Instelling gegeven.

3. De basistraining kan, na instemming van Verwerker, ook door Instelling zelf worden gegeven. Verwerker stelt in dat geval de benodigde documenten kosteloos ter beschikking en biedt waar nodig ondersteuning.

4. De basistraining is een training waarbij het systeem en de werkwijze van *Jij en Je Gezondheid* wordt uitgelegd en gedemonstreerd.

5. Verwerker kan, maar niet verplicht, op verzoek van Instelling aanvullende trainingen leveren.

**Artikel 5. De Centrale en Regionale Helpdesk**

1. De Instelling dient voor haar gebruikers (zoals jeugdartsen en –verpleegkundigen) van *Jij en je gezondheid* een eigen Regionale Helpdesk op te zetten.

2. De overeenkomst geeft regionale helpdeskmedewerkers van de Instelling het recht op ondersteuning door de Centrale Helpdesk van de Verwerker ten aanzien van het gebruik van het softwareprogramma.

3. Deze ondersteuning omvat in ieder geval de taken die de Regionale Helpdesk toebehoren zoals genoemd in de gebruikershandleiding Regionale Helpdesk.

4. Het recht op ondersteuning door de Centrale Helpdesk geldt alleen indien de implementatie van *Jij en je gezondheid* door de Instelling heeft plaatsgevonden in overleg met de GGD Amsterdam.

5. De Centrale Helpdesk is vijf dagen per week, van 9:00 tot 17:00 uur, telefonisch (020-555 5495) en per e-mail (info@jijenjegezondheid.nl - of direct via de e-mail van de Centrale Projectleider) bereikbaar. De Centrale Helpdesk biedt ondersteuning bij zowel technische als inhoudelijke vragen. De Centrale Helpdesk streeft er naar om binnen 24 uur een antwoord of oplossing voor de vraag of het probleem te bieden. Indien het probleem niet binnen 24 uur opgelost kan worden wordt dit tevens binnen 24 uur aan de Instelling gemeld.

**Artikel 6. Prijs en betaling**

1. Verwerker brengt de kosten per schooljaar in rekening bij de Instelling op basis van het aantal actieve leerlingen, behorende bij de Instelling, in het softwareprogramma *Jij en je gezondheid.* Een actieve leerling is een leerling bij wie in een schooljaar één of meerdere vragenlijsten (volledig of onvolledig) zijn ingevuld.

2. Instelling betaalt € 2,50 per actieve leerling per schooljaar. Vooraf (september) wordt het eerste deel gefactureerd op basis van 50% van het geschatte aantal actieve leerlingen. Achteraf (juli) wordt het tweede deel gefactureerd op basis van het werkelijk aantal actieve leerlingen.

3. Het gebruik van vragenlijsten voor nader (diagnostisch) onderzoek, die door derden betaald worden uitgegeven, worden separaat in rekening gebracht. De Instelling is een bedrag verschuldigd ter grootte van het bij de Verwerker door die derde in rekening gebrachte bedrag ten behoeve van de Instelling.

4. Voor de basistraining worden bij de Instelling geen kosten in rekening gebracht. Voor aanvullende trainingen, op verzoek van de Instelling, worden afzonderlijke afspraken gemaakt over inhoud en kosten.

5. De Instelling betaalt de door de Verwerker verzonden facturen binnen dertig dagen na factuurdatum. Indien de Instelling de verzonden facturen niet tijdig betaalt, is de Verwerker gerechtigd het gebruik van het softwareprogramma *Jij en je gezondheid* te verbieden of te blokkeren. De Verwerker kan van dit recht alleen gebruik maken nadat de Instelling een schriftelijke aanmaning heeft gehad om uiterlijk binnen 14 dagen na dagtekening het openstaande factuurbedrag over te maken.

6. Alle prijzen in deze overeenkomst zijn exclusief BTW.

**Artikel 7. Duur en beëindiging**

1. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor één schooljaar en eindigt op 31 juli van het betreffende schooljaar.

2. Indien de overeenkomst door Instelling niet drie maanden voor het einde van het schooljaar schriftelijk wordt opgezegd, wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor de duur van één schooljaar.

3. Verwerker is gerechtigd de in rekening te brengen kosten met ingang van een nieuw schooljaar marktconform en in het redelijke aan te passen. Minimaal vijf maanden voor aanvang van het nieuwe schooljaar wordt een dergelijke prijswijziging medegedeeld.

4. Indien niet tijdig conform lid 2 van dit artikel is opgezegd door Instelling wordt de medegedeelde prijswijziging als bedoeld in lid 3 van dit artikel geacht te zijn aanvaard.

5. Verwerker behoudt zich het recht voor om de dienstverlening stop te zetten. Indien Verwerker haar dienstverlening stopt zal zij dat ten minste 18 maanden van te voren melden aan Instelling.

**Artikel 8. Eigendom**

1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op *Jij en Je Gezondheid* berusten uitsluitend bij Verwerker.

2. Het door Instelling opgebouwde bestand van persoonsgegevens is eigendom van Instelling.

3. Instelling verplicht zich met deze overeenkomst om het opgebouwde gegevensbestand, over het sociaal emotioneel welbevinden en de sociale veiligheid van leerlingen, anoniem aan Verwerker ter beschikking te stellen voor wetenschappelijk en statistisch onderzoek op landelijk niveau. De afdeling ITforCare van de GGD anonimiseert het betreffende bestand voor de Verwerker. Verwerker zal nimmer cijfers rapporteren die herleidbaar zijn tot Instelling of oorspronkelijk betrokkenen.

4. Het geanonimiseerde gegevensbestand van Instelling mag door Verwerker alleen gedeeld worden met derden na uitdrukkelijke toestemming van Instelling.

5. De Instelling wordt met naam genoemd in wetenschappelijke en statistische publicaties van de Verwerker die mede op basis van de gegevens van de Instelling tot stand zijn gekomen.

**Artikel 9. Aansprakelijkheid**

1. Verwerker kan niet garanderen dat het softwareprogramma *Jij en Je Gezondheid* foutloos werkt. Het gebruik van het software programma *Jij en Je Gezondheid* door Instelling gebeurt op eigen risico. Verwerker kan niet aansprakelijk worden gesteld voor directe of indirecte schade door eventuele gebreken of fouten in het softwareprogramma *Jij en Je Gezondheid* of in de Verwerking van persoonsgegevens, tenzij sprake is van opzet of grove schuld door Verwerker.

2. Instelling is ervoor verantwoordelijk dat persoonsgegevens die verwerkt worden in het softwareprogramma *Jij en Je Gezondheid* rechtmatig zijn. Instelling vrijwaart Verwerker voor aanspraken van derden gebaseerd op onrechtmatig met behulp van *Jij en Je Gezondheid* verwerkte persoonsgegevens.

**Artikel 10. Geheimhouding en privacy**

1. Verwerker waarborgt en ziet toe op een passend beveiligingsniveau van het softwareprogramma *Jij en Je Gezondheid*. De maatregelen staan nader omschreven in bijlage 2 van de Verwerkersovereenkomst. Verwerker zal met name uiterste zorg betrachten te voorkomen dat onbevoegden ongeautoriseerde toegang verschaffen tot de persoonsgegevens van de leerlingen behorende bij Instelling.

2. Helpdeskmedewerkers, applicatiebeheerders/ontwikkelaars en technisch beheerders van Verwerker hebben alleen toegang tot de in *Jij en Je Gezondheid* opgeslagen persoonsgegevens van Instelling als dit uit hoofde van hun functie noodzakelijk is. De categorieën en soorten persoonsgegevens zijn nader omschreven in bijlage 1 van de Verwerkersovereenkomst.

3. Instelling is verplicht de aangemaakte gebruikersnamen en wachtwoorden geheim te houden. Zodra Instelling weet of reden heeft te vermoeden dat gebruikersnamen en wachtwoorden in

handen zijn gekomen van onbevoegden, dient Verwerker daarvan direct schriftelijk en telefonisch op de hoogte te worden gesteld (E: info@jijenjegezondheid.nl, T: 020-5555495).

4. Gebruikers van Instelling worden geacht gebruik te maken van gangbare veiligheidsmiddelen die redelijkerwijs op een computer geïnstalleerd behoren te zijn, zoals antivirus, antispam, antispyware, antimalware en antiphyshing en die middelen geüpdatet te houden.

**Artikel 11. Diversen**

1. Verwerker organiseert en faciliteert gedurende de looptijd van de overeenkomst minimaal twee keer per jaar landelijke bijeenkomsten voor projectleiders en beheerders van Instellingen die gebruik maken van *Jij en Je Gezondheid* , om wensen voor inhoudelijke en/of functionele doorontwikkeling van het softwareprogramma op te halen.

2. Op deze overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende geschillen is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

3. Indien blijkt dat een of meer bepalingen van deze overeenkomst nietig of anderszins niet geldig zijn, doet dat niet af aan de geldigheid van het verder in deze overeenkomst bepaalde.

4. Wijzigingen van deze overeenkomst zullen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen.

5. Deze Product- en Dienstenovereenkomst, met inbegrip van de Service Level Agreement (**bijlage 1**), maakt integraal onderdeel uit van de Verwerkersovereenkomst.

6. Deze Product- en Dienstenovereenkomst vervangt alle eerdere versies van deze overeenkomst.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

| **Verwerker** | **Instelling** |
|---|---|
| Plaats: | Plaats: |
| Datum: | Datum: |
| Naam: | Naam: |
| Handtekening: | Handtekening: |

**Bijlage 1**. Service Level Agreement

# 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 transparantheid 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 lijnsondersteuning aan medewerkers (zie begrippenlijst) |
| Het leveren van (remote en onsite) ondersteuning door 2e lijnsgroepen |
| 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<br>• basis ICT werkplekapplicaties<br>• bedrijfsapplicaties<br>• klantspecifieke applicaties |
| Het leveren van technisch applicatiebeheer ten aanzien van de door Automatisering GGD geleverde:<br>• basis ICT werkplek<br>• bedrijfsapplicaties<br>• klantspecifieke applicaties |
| Het leveren van licentiebeheer ten aanzien van de door Automatisering GGD geleverde:<br>• basis ICT werkplek<br>• bedrijfsapplicaties<br>• klantspecifieke applicaties |
| Het beheren van de serveromgeving, dat wil zeggen:<br>• Het leveren van fileservices<br>• Het leveren van mailservices<br>• Het leveren van printservices[2]<br>• Het leveren van back-up en restore faciliteiten |
| Het beheren van de (fysieke en draadloze) netwerk omgeving |
| Het beheren van de (analoge, 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, verzoeken 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 tijdkritisch |

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 geleidt 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 er voor 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). |
| Kleine niet-standaard wijziging | Dit is een wijziging met een beperkte impact en een klein risico, waarbij de inspanning om de wijziging te implementeren minder dan 16 uur is. Kleine niet-standaard wijzigingen worden afgestemd tussen Automatisering GGD (Helpdesk) en de aanvrager |
| Grote niet-standaard wijzigingen | Dit is een wijziging met een matige impact en/of een matig risico en/of een inspanning van meer dan 16 uur, maar minder dan 20 mandagen vraagt. Grote niet-standaardwijzigingen worden afgestemd tussen Automatisering GGD (2e lijnsbeheerders) en de aanvrager |
| 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 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:

- 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 gebruikerstevreden-heid 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, de benodigde bedrijfsapplicaties.

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 klant zelf.

## 1.7 Applicaties

Een belangrijk onderdeel van de basiswerkplek zijn de basis ICT werkplekapplicaties en de bedrijfsapplicaties. 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 klantspecifieke 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) klantspecifieke 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 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 gebruik van een IPOffice centrale en een gevirtualiseerde Skype voor Bedrijven omgeveing. 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 wijzigingsver-zoeken 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**<br>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**<br>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**<br>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 onder-breking 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

- Standaard wijzigingen 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 gehanteerd:

| Overlegvorm | Frequentie | Deelnemers |
|---|---|---|
| Strategisch overleg | Jaarlijks | • Hoofd Centrale Ondersteuning GGD<br>• Directeur Klant |
| Tactisch overleg | Tweemaal per jaar en ad hoc waar nodig | • ICT manager Klant<br>• Hoofd Automatisering<br>• Hoofd ITforCare |
| Operationeel overleg | Op verzoek en waar gewenst op vaste tijden | • Hoofd Automatisering<br>• Hoofd ITforCare |
| Incidentbewaking | Doorlopend | • Medewerkers klant<br>• Helpdesk Automatisering GGD |

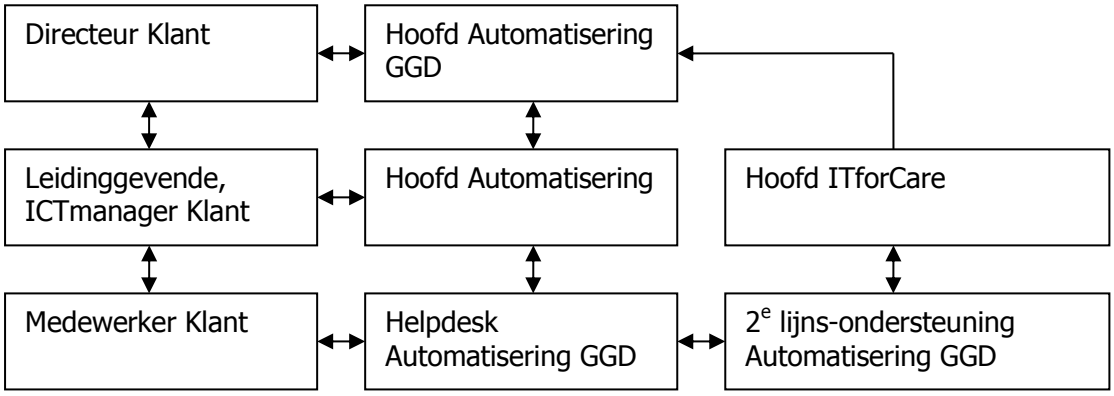
Er wordt per kwartaal (in de eerst volgende maand) gerapporteerd aan de klant over de in de SLA afgesproken serviceniveaus om vast te kunnen stellen of aan deze niveaus is voldaan en hoe het niveau van de dienstverlening zich ontwikkelt. In bijlage 3 van de PDC is een overzicht gegeven van de items waarover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

**Standaard wijziging.** 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 backups.

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