



## Service Level Agreement

laat ze leren

## **Algemene voorwaarden**

Op dit voorstel zijn de algemene voorwaarden van Heutink ICT van toepassing. Deze voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Enschede onder dossiernummer 06073970. B.T.W. nr. NL8032.94.323.B01.

## Laat ze leren

Kinderen maken de wereld van morgen. Daarom verdienen ze het best mogelijke onderwijs. Onderwijs waarin ICT een belangrijke ondersteunende rol speelt.

Heutink ICT zorgt ervoor dat scholen niet alleen beschikken over de juiste ICT-middelen, maar ook weten wat de mogelijkheden zijn en er probleemloos mee kunnen werken. Wij zijn naast leverancier ook de partner die het onderwijs durft uit te dagen met ideeën over technologie en toepassingen.

Door kennis en ervaring te bundelen hebben we een stevige plek als marktleider ingenomen. Zo werken er op dit moment 450.000 leerlingen met onze digitale leer- en werkomgeving MOO Startportaal. Verder zijn er in 20.000 klaslokalen door ons geleverde touchscreens en interactieve oplossingen in gebruik. Dat zijn aantallen waar we trots op zijn.

Als onderdeel van Odin Groep garanderen wij een brede en stabiele basis. We hebben eigen datacenters en een enorme diversiteit aan kennis op digitaal gebied. Die kennis zetten we graag in om telkens weer in te spelen op de veranderende ICT-vraag in het onderwijs. Daarbij sluiten we ook aan op de solide netwerken van onze partnerbedrijven Heutink en Reinders.

Heutink ICT levert ICT-diensten met persoonlijke aandacht. Wij gaan voor maximale en soepele samenwerking met onze opdrachtgevers. Daarom maken we onze overeenkomsten zo helder mogelijk en laten we juridische termen en vakjargon zoveel mogelijk achterwege. Wat ons betreft zijn deze overeenkomsten niet bedoeld om te kaderen, maar vooral om een goed fundament onder de samenwerking te leggen.

Wij zijn continu bezig met het optimaliseren en uitbreiden van onze dienstverlening. Met het oog daarop staan we altijd open voor vragen, opmerkingen en/of suggesties. Aarzel niet om bij ons aan te kloppen als het nodig is, dan kunnen we samen werken aan de beste oplossing. Ook dat is de persoonlijke aandacht van Heutink ICT.

Hartelijk bedankt voor de keuze om samen te werken met Heutink ICT en heel veel plezier, succes en gemak gewenst bij het gebruik van onze diensten!

Rob ten Thije  
Manager Dienstverlening

## Inhoudsopgave

1. Leeswijzer en aanverwante documenten	5
2. Evaluatie en wijzigingen	6
2.1 Versiebeheer	6
3. Omvang van de dienstverlening (Scope)	7
4. Beschikbaarheid van de dienstverlening	8
4.1 Servicevenster	8
4.2 Onderhoudsvenster	8
4.3 Servicedesk	9
4.3.1 Prioriteitenmatrix	9
4.3.2 Reactie- en hersteltijd	11
4.3.3 Incidentbeheer	9
4.3.4 Wijzigingsbeheer	10
5. Communicatie- en escalatieprotocol	12
6. Voorwaarden en uitzonderingen	13
6.1 Voorwaarden bij aanvang van de prestatieafspraken	13
6.2 Voorwaarden tijdens de prestatieafspraken	13
6.3 Voorwaarden na afloop van de prestatieafspraken	14
6.4 Uitzonderingen	14
7. Begrippenlijst	15

# 1. Leeswijzer en aanverwante documenten

In dit document, de Corporate Service Level Agreement (hierna: SLA), beschrijven we de niveaus van dienstverlening die van toepassing zijn op de producten en diensten van Heutink ICT. Dit document is bedoeld om prestatieafspraken vast te leggen met betrekking tot prestatieniveaus, responsetijden en beschikbaarheid van de diensten die wij leveren.

De SLA geldt als basisovereenkomst voor alle producten en diensten<sup>1</sup> en gaat op hoofdlijnen in op de verschillende aspecten. Waar dat van toepassing, noodzakelijk of gewenst is, hebben we een aanvullende dienstbeschrijving opgesteld. Hierin staan eventueel productspecifieke aspecten die als aanvulling op de SLA gelden. Is er voor een product of dienst geen dienstbeschrijving beschikbaar, dan zijn de voorwaarden vanuit de SLA leidend.

De documenten zijn ingedeeld in volgorde van prioriteit. Als documenten met elkaar conflicteren of er onduidelijkheid ontstaat, is deze rangorde van toepassing. Het document met rang 1 heeft de hoogste prioriteit, het document met rang 4 de laagste.



<sup>1</sup> Zie hoofdstuk 3 *Omvang van de dienstverlening (Scope)* voor meer informatie en de exacte details over de omvang van deze SLA.

## 2. Evaluatie en wijzigingen

Wij zien de SLA als een levend document. We evalueren, optimaliseren en updaten het proces continu op basis van de laatste inzichten en ontwikkelingen. Dat evalueren doen we natuurlijk wederzijds: we staan altijd open voor suggesties om de SLA nog beter te maken.

Heutink ICT behoudt zich het recht voor om tussentijds wijzigingen, aanpassingen en/of toevoegingen door te voeren op deze SLA. Wijzigingen gaan daarbij in per 1 januari van het eerstvolgende kalenderjaar. Door het gebruik van de producten en diensten na publicatiedatum gaat de opdrachtgever akkoord met de gewijzigde SLA.

### 2.1 Versiebeheer

Dit document kent de volgende versiegeschiedenis:

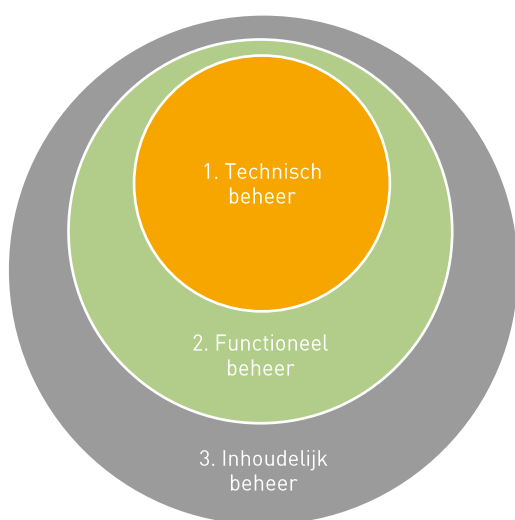
Publicatiedatum	Auteur
17-01-2022	Rob ten Thije
17-05-2017	Coen Thönissen

Voorgaande versies van dit document worden tot minimaal de twee voorgaande versies bewaard en beschikbaar gesteld op [www.heutink-ict.nl](http://www.heutink-ict.nl).

### 3. Omvang van de dienstverlening (Scope)

De prestatieafspraken in dit document zijn van toepassing op alle<sup>2</sup> direct door Heutink ICT geleverde producten en diensten die zijn opgenomen in de overeenkomst tussen de opdrachtgever en Heutink ICT. Deze overeenkomst kan bestaan uit een orderbevestiging of een in elke andere vorm overeengekomen opdracht.

In dit document beschrijven we de prestaties die wij als Heutink ICT minimaal moeten leveren. Daarbij kan het zijn dat er voor een specifiek product en/of dienst aanvullende informatie of scope-bepaling is afgegeven. Als dat het geval is, heeft die toevoeging een hogere prioriteit dan dit document. Waar van toepassing zijn documenten terug te vinden op onze website onder de noemer 'Dienstomschrijving'.



#### 1. Technisch beheer

Het technisch onderhouden en ondersteunen van de werking van het product of de dienst. Wij zorgen dat het werkt.

#### 2. Functioneel beheer

Aanpassingen of verzoeken binnen het product of de dienst. Het – op verzoek – doorvoeren van wijzigingen binnen de bestaande functionaliteit van het product of de dienst.

#### 3. Inhoudelijke ondersteuning

Inhoudelijke vragen over software, dienst of product. Hoe kan de software worden ingezet? Hoe werkt een bepaalde functie?

Voor alle producten en diensten die direct door Heutink ICT worden geleverd, geldt de hoogste graad van dienstverlening. Binnen de prestatieafspraken bieden wij ondersteuning op Technisch, Functioneel én Inhoudelijk gebied.

Is er sprake van een combinatie met producten en diensten van andere leveranciers, dan beperkt onze dienstverlening zich tot de technische werking binnen de mogelijkheden van Heutink ICT en functionele wijzigingen binnen de door Heutink ICT geleverde omgeving of dienstverlening.

Een voorbeeld ter verduidelijking: bij een educatief softwarepakket van derden verzorgen wij de distributie en technische werking van het pakket. Indien gewenst voeren we functionele aanpassingen door (wie heeft toegang tot de software), maar we bieden geen inhoudelijke ondersteuning op de werking en het gebruik van de software.

<sup>2</sup> Uitgesloten hiervan zijn:

- Proefversies, tijdelijke versies en (gratis) basisversies van de geleverde producten en diensten. Daarvoor geldt op alle aspecten de prestatieafpraak 'best effort'.
- De garantie op bij Heutink ICT afgenomen hardware waarop de reguliere fabrieksgarantie (al dan niet aangevuld met een Care Pack) van toepassing is.

## 4. Beschikbaarheid van de dienstverlening

De afgenomen producten en diensten zijn op werkdagen gegarandeerd beschikbaar voor optimale ondersteuning aan het primaire onderwijsproces. Eventuele preventieve, innovatieve en correctieve werkzaamheden plannen we zoveel mogelijk buiten schooltijd we kondigen ze altijd ruim van tevoren aan. De gewenste contactpersoon ontvangt in zo'n geval een mailingalert<sup>3</sup> met aanleiding, tijdstip, duur en impact van het onderhoud.

Om duidelijkheid te creëren in de beschikbaarheid van de dienst en de contactmogelijkheden, hebben we verschillende tijdvensters gedefinieerd. Binnen deze vensters onderscheiden we drie niveaus van beschikbaarheid.

### 4.1 Servicevenster

Een dienst moet zo goed en zoveel mogelijk beschikbaar zijn voor zijn gebruikers. Het Servicevenster is de tijd waarbinnen Heutink ICT de beschikbaarheid van de dienst zonder onderbrekingen, verstoringen of onderhoud garandeert.



Onze dienst is gegarandeerd beschikbaar op werkdagen van 07.00 uur tot 19.00 uur. Buiten die tijden is de dienst ook beschikbaar, maar met ruimte voor onderhoud.

We streven naar maximale beschikbaarheid, zonder onderbrekingen maar er kan altijd iets mis gaan. Hierin hanteren we twee niveaus.

<b>KPI Servicevenster (beschikbaarheid): niveau 1 - gegarandeerd beschikbaar</b>	
Doel	Het primaire onderwijsproces kan ongestoord doorgaan.
Tijdvak	Op werkdagen van 07.00u tot 19:00u.
Beschikbaarheid	>99% per locatie.
<b>KPI Servicevenster (beschikbaarheid): niveau 2 - bewust beschikbaar</b>	
Doel	Goede beschikbaarheid met ruimte voor preventief, innovatief en correctief onderhoud.
Tijdvak	Op werkdagen van 19:00u tot 07:00u en op zaterdag, zondag en feestdagen.
Beschikbaarheid	Afwezige of verminderde beschikbaarheid wordt minimaal tien werkdagen van tevoren aangekondigd. Zonder aankondiging vooraf blijft de norm >99% per locatie.

### 4.2 Onderhoudsvenster

Om de continuïteit van de diensten te garanderen of nieuwe functies te releasen, voeren we regelmatig proactief en preventief onderhoud uit op de omgeving. De periode waarin we dat doen, noemen we het onderhoudsvenster. Ook binnen dit tijdsbestek doen we er alles aan om de dienst met de beste prestaties en zonder onderbrekingen aan te bieden. Let wel: Heutink ICT behoudt zich het recht voor om binnen het

<sup>3</sup> Op het moment dat de gebruiker zich heeft geregistreerd op de statuspagina (zie voor meer informatie ook het hoofdstuk Communicatie- en escalatieprotocol).



onderhoudsvenster ook onderhoudswerkzaamheden uit te voeren die mogelijk impact hebben op de prestaties. Onderhoud met (mogelijk) impact voor de gebruikers wordt ten minste 10 Werkdagen voorafgaand gecommuniceerd via ons Statusportaal.



Preventief, innovatief en correctief onderhoud wordt gepland in de weekenden of 's avonds en 's nachts tussen 19.00 uur en 07.00 uur.

## 4.3 Servicedesk

Onze servicedesk is bereikbaar per e-mail<sup>4</sup>, via de online servicedesk (OSD) en/of telefonisch.



Op werkdagen is de servicedesk telefonisch bereikbaar van 07:00 tot 17:00 uur op nummer 074 240 46 66.

Wij realiseren ons dat het in de dagelijkse praktijk uitdagend kan zijn om een geschikt moment te vinden voor telefonisch contact. Het kan ook zijn dat de beller gebonden is aan een specifiek tijdstip, bijvoorbeeld een moment waarop een klaslokaal leeg is. Om dit te vereenvoudigen, bieden we de '**Boek een tijd**-agenda', waarin de gebruiker zelf een beschikbaar tijdslot kan reserveren. Vervolgens belt onze servicedesk de gebruiker op het moment van het gekozen tijdslot. De agenda is te vinden op [www.heutink-ict.nl/service](http://www.heutink-ict.nl/service).

Onze **online servicedesk is 24/7 beschikbaar**. Het is dus te allen tijde mogelijk om openstaande meldingen in te zien, nieuwe meldingen te doen of een reactie op bestaande meldingen te geven.

### KPI Contactmogelijkheden – Telefonische bereikbaarheid

Doel	De mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen met de Servicedesk van Heutink ICT.
Tijdvak	Op werkdagen van 07:00u tot 17:00u.
Norm	>99% per locatie.

### KPI Contactmogelijkheden – Online servicedesk

Doel	De mogelijkheid om via de OSD een melding aan te maken, in te zien of van een update te voorzien.
Tijdvak	24/7.
Norm	>99% per locatie.

We maken in onze dienstverlening onderscheid in twee typen meldingen: incidenten en wijzigingsverzoeken.

<sup>4</sup> Per e-mail is het alleen mogelijk om op bestaande meldingen te reageren. Het doen van nieuwe meldingen kan alleen via de OSD en telefonisch.

### 4.3.1 Incidentbeheer

Hoe minder incidenten, hoe betrouwbaarder de dienstverlening. Hier is het van belang om onderscheid te maken op basis van prioriteit. Logisch, want bij een 99,5% betrouwbaarheidsscore, dankzij slechts twee geringe incidenten per kwartaal, is de dienstverlening veel betrouwbaarder dan met dezelfde score ondanks één ernstig incident over dezelfde periode.

Als het voor het oplossen van een incident noodzakelijk is dat Heutink ICT op locatie komt, dan doen we dat als onderdeel van de dienstverlening. Daarbij is wel enig grijs gebied te benoemen, in de vorm van 'gebruikersfouten'. Na onderzoek kunnen wij de inschatting maken dat we een storing op locatie moeten gaan oplossen. Op afstand kunnen we echter niet alle factoren uitsluiten. Als bijvoorbeeld op locatie blijkt dat een kabel niet aangesloten is (terwijl dat eerder wel geverifieerd is), dan valt dat buiten de reguliere dienstverlening van Heutink ICT. De werkzaamheden worden dan tegen het op dat moment geldende tarief doorbelast. Vanzelfsprekend zullen we alles in het werk stellen om zulke situaties en onnodige kosten te voorkomen.

### 4.3.2 Wijzigingsbeheer

Het ICT-landschap verandert continu; denk aan het toevoegen van devices, het aanpassen van printers of het doorvoeren van gebruikersspecifieke instellingen. De meeste van dit soort wijzigingen kunnen door de gebruiker(s) zelf worden doorgevoerd binnen de omgeving. Maar als het nodig of gewenst is, helpt onze servicedesk daar natuurlijk graag bij. Binnen het wijzigingsbeheer-proces maken we onderscheid tussen standaard wijzigingen en niet-standaard wijzigingen:

- **Standaard wijzigingen** zijn verzoeken voor aanpassingen binnen de bestaande functionaliteit van de producten en diensten. Zoals het aanpassen van een gebruiker, aanmaken van een mailadres, het toekennen van een beschikbaar en geschikt softwarepakket of een aanpassing ten behoeve van een apparaat of product. Het gaat hier om wijzigingen die geen ontwikkel-, ontwerp- of configuratiewerkzaamheden (ten behoeve van software van derden) vereisen.
- **Niet-standaard wijzigingen** zijn wijzigingen die niet standaard mogelijk zijn binnen de bestaande functionaliteit van de door Heutink ICT aangeboden producten en diensten. Deze wijzigingen vallen dan ook buiten deze prestatieafspraken. Een voorbeeld is het op verzoek installeren en configureren van software en systemen van derden die niet zijn opgenomen in het netwerk (denk aan software voor printfunctionaliteit). Als het doorvoeren van deze wijzigingen aanvullende kosten met zich meebrengt, zullen wij dat van tevoren met de opdrachtgever overleggen.

Standaard wijzigingen worden zo snel mogelijk doorgevoerd, als het kan direct bij het eerste contact. Is dat niet mogelijk, dan hanteren we voor de standaard wijziging in het uiterste geval prioriteit 4 zoals vermeld in de prioriteitenmatrix.

### 4.3.3 Prioriteitenmatrix

We prioriteren incidenten en wijzigingen op basis van de mate waarin ze het primaire onderwijsproces verstoren. Kan de les nog doorgang vinden? Is een enkele leerling of een hele klas getroffen? Een melding met de score '1' heeft de hoogste prioriteit, een melding met een '4' de laagste.

Onderwerp	Aantal getroffen gebruikers			
	1-2	3-10	11-30	>30
Het product werkt geheel niet en heeft consequenties voor het onderwijsproces	3	2	2	1
Het product werkt beperkt en heeft consequenties voor het onderwijsproces	3	2	2	2
Het product werkt geheel niet maar heeft geen impact op het onderwijsproces	3	3	2	2
Het product werkt beperkt maar heeft geen impact op het onderwijsproces	4	4	3	3
Overige product gerelateerde storingen, wijzigingsverzoeken en gebruikersvragen	4	4	4	4

De prioriteit wordt in eerste instantie bepaald door de servicedesk, op basis van bovenstaande waarden. Waar van toepassing, gewenst of noodzakelijk kan de opdrachtgever de prioriteit escaleren (zie voor meer informatie paragraaf 5, 'Communicatie- en escalatieprotocol').

#### 4.3.4 Reactie- en hersteltijd

We streven ernaar iedere melding op dezelfde werkdag te verhelpen. Afhankelijk van de prioriteit van een melding spreken we echter wel de maximale reactie- en hersteltijden af.

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
1. Urgent	< 15 minuten	4 uur
2. Hoog	< 4 uur	1 werkdag
3. Normaal	< 1 werkdag	3 werkdagen
4. Overig	< 2 werkdagen	5 werkdagen

De genoemde reactie- en oplostijden zijn van toepassing op werkdagen en gaan in op het moment dat de melding is geregistreerd. Van deze registratie versturen we altijd een bevestiging via e-mail. De oplostijd gaat in na de registratie van de melding. Als een melding wordt gedaan buiten werkdagen (ma-vr 08:00-17:00 uur), gaat de reactie- en oplostijd op de eerstvolgende werkdag in. Daarbij wordt de doorlooptijd van meldingen onderbroken voor zolang als Heutink ICT tijdens het oplossen moet wachten op (re)actie van de opdrachtgever of derde partij.

De meeste incidenten en verzoeken zijn op afstand op te lossen. Wij streven ernaar om dat direct bij het eerste contact te doen. Lukt dat niet vanwege technische beperkingen, dan zorgen wij ervoor dat binnen de afgesproken tijd een specialist op locatie komt om de storing te verhelpen. Om de beoogde reactie- en oplostijden te kunnen waarborgen, moeten meldingen met prioriteit 1 telefonisch worden doorgegeven aan onze servicedesk.

KPI Reactie- en hersteltijd	
Doel	Afhandeling van meldingen, passend binnen de termijnen die horen bij de toegewezen urgentie.
Tijdvak	Op werkdagen van 08:00u tot 17:00u.
Norm	>95% per locatie.

## 5. Communicatie- en escalatieprotocol

Transparantie en duidelijkheid staan hoog in het vaandel bij Heutink ICT. Daarom hebben we diverse communicatieplatformen waarop we proactief belangrijke informatie delen, handleidingen beschikbaar stellen en gebruikers de mogelijkheid bieden om contact op te nemen met een medewerker.

Op [www.heutink-ict.nl/service](http://www.heutink-ict.nl/service) (of via de Help-knop bij de betreffende producten) is een uitgebreid overzicht te vinden van veelgestelde vragen en antwoorden (FAQ), instructievideo's en handleidingen.

Als er onverhoopt een storing plaatsvindt die meerdere gebruikers raakt, informeren we de gebruikers zo snel mogelijk. Dat doen we via ons Statusportaal, te bereiken via <https://status.heutink-ict.nl>. Via dit portaal kondigen we ook gepland onderhoud en releases aan. Alle gebruikers kunnen zich abonneren op deze pagina en ontvangen vervolgens bij een nieuw bericht automatisch een notificatie via e-mail.

Het eerste aanspreekpunt voor de dienstverlening is de servicedesk van Heutink ICT. Mocht er, om wat voor reden dan ook, behoefte of noodzaak zijn om te escaleren, dan kan hiervoor de volgende escalatiematrix (in volgorde van prioriteit) worden gebruikt.

Niveau	Functie	Contactmogelijkheid
0	Medewerker Servicedesk	Zie paragraaf 4.3 Servicedesk
1	Teamleider Servicedesk	Via centrale receptie (074 240 46 06)
2	Accountmanager	Via direct 06-nummer
3	Manager Dienstverlening	Via centrale receptie (074 240 46 06)
4	Algemeen Directeur	Via centrale receptie (074 240 46 06)

Waar het telefoonnummer van de centrale receptie vermeld staat, kan via die route het eerste contact worden gelegd. Aansluitend is het dan mogelijk om, waar van toepassing, directe contactgegevens uit te wisselen.

Aanvullend bestaat de mogelijkheid om, op aanvraag, personen direct aan elkaar te koppelen voor regulier overleg.

## 6. Voorwaarden en uitzonderingen

Om de prestatieafspraken te kunnen borgen, hebben we aantal randvoorwaarden en uitzonderingen benoemd die gelden voor beide partijen.

### 6.1 Voorwaarden bij aanvang van de prestatieafpraak

Voordat de prestatieafpraak in werking treedt, moet aan de volgende voorwaarden zijn voldaan.

Voorwaarde	Te realiseren door
Een rechtsgeldige, getekende opdrachtbevestiging.	Opdrachtgever en Heutink ICT
Een geaccordeerde oplevering, al dan niet in documentvorm, voor de betreffende diensten.	Opdrachtgever en Heutink ICT
Uit de migratiewerkzaamheden en opleveringen komen geen restpunten voort waardoor de prestatieafspraken niet kunnen worden nagekomen.	Opdrachtgever en Heutink ICT
Om producten en diensten die gebruik maken van het internet op locatie te kunnen leveren is een werkende en toereikende internetverbinding aanwezig.	Opdrachtgever
Aanwijzing van een op de locatie aanwezige ICT-contactpersoon binnen de eigen organisatie ten behoeve van communicatie, afstemming en ICT-beheertaken.	Opdrachtgever

### 6.2 Voorwaarden tijdens de prestatieafpraak

Om aan de prestatieafspraken te kunnen voldoen moet ook tijdens de looptijd aan een aantal voorwaarden worden voldaan.

Voorwaarde	Te realiseren door
Voldoen aan en kunnen overleggen van een geldig ISO 9001-certificaat (bedrijfsvoering).	Heutink ICT
Voldoen aan en kunnen overleggen van een geldig ISO 27001-certificaat (informatiebeveiliging).	Heutink ICT
Conformiteit aan het Privacybeleid.	Opdrachtgever en Heutink ICT
Om producten en diensten die gebruik maken van het internet op locatie te kunnen leveren is een werkende en toereikende internetverbinding aanwezig.	Opdrachtgever
Het niet zonder overleg verplaatsen, deactiveren of anderszins beïnvloeden van de werking van componenten die deel uitmaken van het functioneren van het product of de dienst.	Opdrachtgever en Heutink ICT
Afdoende fysieke toegangsbeveiliging met betrekking tot de ICT-componenten die ten behoeve van de dienstverlening op locatie aanwezig zijn.	Opdrachtgever
Het op verzoek leveren van fysieke toegang tot voor Heutink ICT relevante ruimtes.	Opdrachtgever
Het up-to-date houden van kennis en kunde van eigen medewerkers ten behoeve van enerzijds het kunnen werken met en anderzijds het ondersteunen van de producten en diensten.	Opdrachtgever en Heutink ICT

### 6.3 Voorwaarden na afloop van de prestatieafpraak

Voorwaarde	Te realiseren door
Bij het beëindigen van de overeenkomst zal Heutink ICT alle beheerde producten en diensten ontmantelen. De door Heutink ICT toegepaste componenten, configuraties, koppelingen en middelen worden verwijderd en/of teruggebracht in hun originele staat. In het geval van fysieke componenten houdt dit veelal een 'factory reset' in. De aanwezige data, zoals gebruikers, bestanden en mail, blijft ongewijzigd aanwezig in de omgeving.	Heutink ICT
Tot het moment van ontmantelen: een gewaarborgde afgeronde remote toegang (via een actieve internetverbinding) tot de door Heutink ICT beheerde componenten.	Opdrachtgever
Het na ontmantelen waar nodig opnieuw configureren van (netwerk)componenten ten behoeve van het realiseren van een werkende (internet)verbinding.	Opdrachtgever

### 6.4 Uitzonderingen

Heutink ICT zal zich te allen tijde inzetten om de prestatieafspraken te borgen en garanderen. De vermelde KPI's en afspraken zijn niet van toepassing wanneer er sprake is van onderstaande uitzonderingen.

- verstoringen door toedoen van niet door Heutink ICT beheerde componenten op de locatie;
- verstoring als gevolg van gepland en vooraf aangekondigd onderhoud buiten het onderhoudsvenster, of spoedonderhoud inzake beveiligingsmaatregelen;
- verstoringen als gevolg van handeling of nalatigheid van de opdrachtgever, werknemers, tussenpersonen of aannemers in opdracht van de opdrachtgever; dit geldt in algemene zin voor iedereen die via wachtwoorden of apparatuur van de opdrachtgever toegang krijgt tot de door Heutink ICT beheerde producten en diensten;
- verstoringen waarbij niet is voldaan aan de in dit document vermelde randvoorwaarden;
- uitval door verstoringen op het internet waarop Heutink ICT geen invloed heeft;
- uitval als gevolg van extreme situaties zoals brand, explosies of elk andere vorm van overmacht;
- verstoring veroorzaakt door een applicatie die niet door Heutink ICT wordt beheerd.

## 7. Begrippenlijst

Begrip	Definitie
Algemene Voorwaarden	De Algemene Voorwaarden van Heutink ICT, zoals terug te vinden op <a href="http://www.heutink-ict.nl/voorwaarden">www.heutink-ict.nl/voorwaarden</a> .
Contactpersoon	Een door de opdrachtgever aan te wijzen persoon die belast is met het doorgeven van meldingen en dient als ICT-contactpersoon voor Heutink ICT.
Corporate SLA, SLA	De Service Level Agreement. Document met daarin de prestatieafspraken tussen de opdrachtgever en Heutink ICT. Dit document dus.
Dienstbeschrijving	Een aanvullende toelichting op de SLA die betrekking heeft op een specifiek product of dienst. De dienstbeschrijving prevaleert boven de SLA.
Incident	Een verstoring van het product of de dienst. Het product of de dienst werkt niet zoals bedoeld.
KPI	Kritieke Prestatie Indicatoren: waarden om de prestaties van de dienst te kunnen meten. De opgegeven prestatie is te meten per kalenderjaar.
Locatie	Het bezoekadres van de opdrachtgever waar de dienst en/of product wordt geleverd.
Melding	Het contact tussen de opdrachtgever en Heutink ICT in de vorm van een incident of serviceverzoek.
Onderhoudsvenster	Het tijdvenster waarbinnen Heutink ICT preventief onderhoud, gepland onderhoud of nieuwe releases kan doorvoeren binnen de dienst met mogelijk (korte) onderbrekingen als gevolg.
Online servicedesk, OSD	Het online portaal waarop de contactpersoon een melding kan aanmaken, inzien en/of bewerken. Te vinden op onder andere <a href="http://www.heutink-ict.nl/service">www.heutink-ict.nl/service</a> .
Opdrachtgever	De opdrachtgever (klant) met wie Heutink ICT de overeenkomst is aangegaan.
Oplostijd	De tijd vanaf registratie van een melding tot aan een doorgevoerde oplossing waarbij de gebruiker zijn werkzaamheden kan hervatten. Dit kan een tijdelijke workaround zijn.
Privacybeleid	De combinatie van de documenten 'Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy-Leermiddelen en Toetsen' en de verwerkersovereenkomst. Deze documenten zijn terug te vinden op <a href="http://www.heutink-ict.nl/privacy">www.heutink-ict.nl/privacy</a> .
Reactietijd	De tijd vanaf het moment dat de contactpersoon een correcte melding doet tot het moment dat de melding geanalyseerd, gecategoriseerd en geregistreerd is en de contactpersoon hiervan een terugkoppeling heeft ontvangen.
Servicedesk	Het eerste aanspreekpunt voor de opdrachtgever bij incidenten of serviceverzoeken.
Servicevenster	Het tijdvak waarbinnen Heutink ICT een correcte werking van de dienst garandeert.
Serviceverzoek	Een verzoek tot het doorvoeren van een wijziging binnen het product of de dienst.
Werkdag	Maandag t/m vrijdag, van 08:00 tot 17:00 uur. Uitgezonderd zijn nationaal erkende feestdagen.
Werkuur	Een uur binnen het tijdvak van een werkdag.