

Prestatie-afsprake
inzake
MOO Devicebeheer / Module Traditioneel

17-05-17

Standaard

Heutink ICT



heutink.ict

Inleiding

Geachte [Graag opgeven aan Heutink ICT],

U heeft van ons een product afgenomen, waarvoor wij u allereerst willen bedanken. Daarnaast willen wij over dat product graag met u enkele afspraken vastleggen. Afspraken met betrekking tot de prestaties van dat product. Maar ook met betrekking tot de vraag hoe het verder gaat zodra die prestaties in het gedrang komen of indien u wensen heeft. Dergelijke afspraken worden vaak een SLA (service level agreement) genoemd. Wij noemen het onze prestatie-afpraak met u.

Bij het uitschrijven van de afspraken hebben we geprobeerd zoveel mogelijk uw taal te spreken. Door onnodig jargon te vermijden en door het beknopt te houden. We wijken daarmee af van wat in 'SLA-land' gebruikelijk is. Meestal zijn dit soort documenten vooral juridische documenten, bedoeld om in detail alle rechten en plichten af te zekeren. Wij hebben het geschreven vanuit ons streven naar klanttevredenheid en heldere verwachtingen.

Wij hopen dat zowel onze producten als onze (nakoming van de) prestatie-afpraak tot uw volle tevredenheid zijn.

Medewerkers en Directie,
Heutink ICT

Leeswijzer

Deze prestatie-afspraken heeft een simpele hoofdstuk-indeling. We vergelijken het hieronder met het gebruik van een auto, uitgelegd in vijf hoofdstukken.

1	2	3	4	5	
Wie bent u?	Welk product neemt u af?	Welke prestaties levert het product?	Wat als de prestaties van het product in het gedrang komen?	Wat als er iets extra's nodig is?	Bijlage 1 Bijlage 2 Bijlage 3 Bijlage 4
					
U koopt een auto	Het gaat om model X van merk Y	De auto brengt u van A naar B, rijdt 200 km/uur en 1 op 14	Bij pech krijgt u binnen 9 uur reparatie of anders vervangend vervoer	Afspraken omtrent onderhoud en aanpassingen	Gedetailleerde gebruiksinstructies bij de auto

De variabelen die deze prestatie-afspraken uniek maken zijn hierboven, en op alle pagina's van dit document, groen gemaakt.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Leeswijzer	3
Inhoudsopgave	4
1 - Wie bent u?	5
Klantgegevens	5
Overeenkomst en looptijd	5
2 - Welk product neemt u af?	6
Productgegevens	6
3 - Welke prestaties levert het product?	7
Beschikbaarheid van het product	7
Betrouwbaarheid van het product	8
Technische specificaties	9
4 - Wat als de prestaties van het product in het gedrang komen?	10
Actie en snelheid per situatie	10
Communicatie	11
Zekerheid	12
5 - Wat als er iets extra's nodig is?	13
Wie mag wensen indienen?	13
U wilt iets laten wijzigen	13
U wilt uitleg bij het gebruik van het product	15
Bijlage 1 - Productdetails	16
Bijlage 2 - Voorwaarden voor aanvang, tijdens en na afloop van de prestatie-afspraken	18
Voorwaarden voor aanvang van de prestatie-afspraken	18
Voorwaarden tijdens de prestatie-afspraken	18
Voorwaarden na afloop van de prestatie-afspraken	20
Bijlage 3 - Rapportages	22

1 - Wie bent u?



Deze prestatie-afspraken is specifiek overeengekomen tussen u als klant en Heutink ICT. De prestatie-afspraken hoort bij een specifieke overeenkomst (contract, order, etc) en heeft een specifieke looptijd. Op deze pagina leggen wij daarom graag die gegevens vast.

Klantgegevens

Tabel 1-KLA

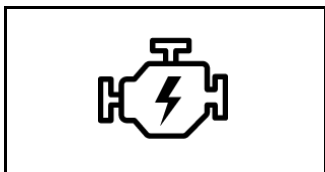
Naam klant	Organisatie	[Graag opgeven aan Heutink ICT]	Contactpersoon 1	Naam	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Tekeningbevoegd	[Graag opgeven aan Heutink ICT]		Functie	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Functie	[Graag opgeven aan Heutink ICT]		Telefoon mobiel	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
Adres klant	Straat	[Graag opgeven aan Heutink ICT]	Contactpersoon 2	Emailadres	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Huisnummer	[Graag opgeven aan Heutink ICT]		Naam	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Postcode	[Graag opgeven aan Heutink ICT]		Functie	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Plaats	[Graag opgeven aan Heutink ICT]		Telefoon mobiel	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Land	[Graag opgeven aan Heutink ICT]		Emailadres	[Graag opgeven aan Heutink ICT]

Overeenkomst en looptijd

Tabel 1-OVK

Overkoepelende overeenkomst	Titel	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Referentieveld	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Referentieveld	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
Looptijd prestatie-afspraken	Startdatum	[Nader te specificeren, conform orderbevestiging/contract]
	Einddatum	[Nader te specificeren, conform orderbevestiging/contract]
Voorwaarden omtrent prestatie-afspraken	Voor aanvang	Zie bijlage 2
	Tijdens	Zie bijlage 2
	Na afloop	Zie bijlage 2

3 - Welke prestaties levert het product?



Onze producten moeten presteren conform afspraak. Maar hoe luidt die afspraak eigenlijk? Exact dat leggen we op deze pagina vast.

Beschikbaarheid van het product

U wilt uw product kunnen gebruiken zo vaak en wanneer u wilt. Een aantal producten heeft echter onderhoud nodig. Dat kan inhouden dat het product daartoe even onbeschikbaar gemaakt moet worden. En naast onderhoud heeft een aantal producten beheer nodig. Het leveren van beheer kost geld. Om ons product voor u betaalbaar te houden is het daarom logisch om het beheer soms bewust even af te schalen (bijvoorbeeld 's nachts of in het weekend). Op die momenten kunnen we dan logischerwijs de beschikbaarheid niet helemaal garanderen. Hieronder leest u wat we afspreken omtrent de beschikbaarheid waar u wél op mag rekenen.

Tabel 3-BES

Beschikbaarheids-niveau	Tijdvak waarbinnen van toepassing	Beschikbaarheid kwantitatief	In aanvulling op het prestatietijdvak	Toelichting
Niveau 1: Gegarandeerd beschikbaar	Tussen 08:00 uur en 17:00 uur, op maandag t/m vrijdag	Minimaal 99,0% van de tijd gegarandeerd	Uitgezonderd feestdagen, schoolvakanties en maximaal twee, vier weken van tevoren aan te kondigen, werkdagen. Bij dringende aanleiding (zoals onvoorziene security patches) kan onderhoud worden gepleegd binnen het tijdvak van niveau 1, zonder overleg en/of aankondiging. Ook dan zal zoveel mogelijk rekening gehouden worden met uw primaire proces.	Niveau 1 is de hoogste graad van beschikbaarheid. Deze beschikbaarheid moet aansluiten bij het primaire proces van de klant, zonder aanleiding te geven tot onnodige kosten.
Niveau 2: Bewust beschikbaar	Tussen vrijdag na 17:00 uur en maandag voor 8:00 uur	24 x 7, eventuele onbeschikbaarheid aan te kondigen	Onbeschikbaarheid minimaal 4 werkdagen van tevoren aan te kondigen. Onderhoud wordt indien mogelijk periodiek gespecificeerd in een onderhoudsplan.	Niveau 2 is een wat lagere graad van beschikbaarheid, om Heutink ICT de ruimte te bieden om bijvoorbeeld onderhoud uit te voeren, zonder dat het primaire proces van de klant daar al te veel onder leidt.
Niveau 3: In beginsel beschikbaar	Alle tijdvakken die niet vallen binnen de tijdvakken van niveau 1 of niveau 2	24 x 7, eventuele onbeschikbaarheid niet aan te kondigen	N.v.t.	Indien geen sprake is van niveau 1 of niveau 2, dan nog is het product normaal gesproken is het product altijd beschikbaar. Deze beschikbaarheid wordt echter niet per se bewaakt, beloofd of gegarandeerd.
Niveau 4: Onbeschikbaar	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Bij bepaalde producten kan het aan de orde zijn om tijdvakken af te spreken waarop het product bij voorbaat niet beschikbaar zal zijn.

Betrouwbaarheid van het product

Hoe minder storingen een product kent, hoe betrouwbaarder een product is. De storingsvrijheid, de betrouwbaarheid, is dus een prestatie van een product. Maar voordat we als vorm van prestatiemeting storingen gaan tellen, ontkomen we er niet aan om storingen eerst in te delen naar de mate waarin ze qua oplossing prioriteit verdienen. U heeft waarschijnlijk liever tweemaal een onschuldige storing die slechts enkele medewerkers raakt, dan éénmaal een storing die het werk van alle medewerkers stil legt. Daarom is het dus goed om al bij voorbaat storingen in te delen naar de mate waarin ze uw primaire proces verstoren. Dat doen we met een getal, 1, 2, 3, etc. Daarbij verdient een storing '1' de meeste prioriteit en een storing met een hoger nummer minder prioriteit.

Tabel 3-BET

Prioriteit van de storing		Impact qua gelijktijdig getroffen gebruikers			
		Alle gebruikers, hele school (of méér dan 30 personen)	30 of minder personen, maar méér dan 10	10 of minder personen, maar méér dan 2	1 of 2 personen
Urgentie qua type proces	Het product werkt voor de getroffen gebruikers geheel niet, met daardoor consequenties voor het ICT-gerelateerde onderwijs-proces	1	2	3	4
	Het product werkt voor de getroffen gebruikers beperkt, met daardoor consequenties voor het ICT-gerelateerde onderwijs-proces	2	3	4	5
	Het product werkt voor de getroffen gebruikers geheel niet, met daardoor consequenties voor het ICT-gerelateerde deel van niet-onderwijsprocessen	2	3	4	5
	Het product werkt voor de getroffen gebruikers beperkt, met daardoor consequenties voor het ICT-gerelateerde deel van niet-onderwijsprocessen	3	4	4	5
	Overige productgerelateerde storingen	5	5	5	5

Heutink ICT bepaalt de prioriteit van de storing. Door bovenstaande tabel te hanteren wordt dit in belangrijke mate geobjectiveerd.

Op basis van de bovenstaande indeling kunnen we afspreken hoe betrouwbaar ons product minimaal moet zijn. Dat doen we door af te spreken hoe vaak storingen maximaal mogen voorkomen.

Tabel 3-AAN

Prioriteit van de storing	Maximaal aantal keer per kwartaal	Totaal, per locatie of per hardware-item	Opmerking
1	3x	Per locatie	Mits verwijtbaar aan Heutink ICT
2	6x	Per locatie	Mits verwijtbaar aan Heutink ICT
3	9x	Per locatie	Mits verwijtbaar aan Heutink ICT
4	Onbepaald	Per locatie	Mits verwijtbaar aan Heutink ICT
5	Onbepaald	Per locatie	Mits verwijtbaar aan Heutink ICT

Technische specificaties

Beschikbaarheid zegt niet altijd alles. U wilt dat het product gedurende het gebruik ook voldoet aan bepaalde technische specificaties. Hieronder staat vermeld wat we daaromtrent beloven.

Tabel 3-TSP

Technische specificatie	Prestatieniveau	Randvoorwaarde
Tijd tussen aanzetten en verschijnen inlogscher	Max 60 seconden	De prestatie is gebaseerd op de referentieomgeving zoals beschreven in bijlage 1
Tijd tussen inloggen en verschijnen bureaublad	Max 50 seconden	De prestatie is gebaseerd op de referentieomgeving zoals beschreven in bijlage 1
Tijd tussen aanklikken Word op bureaublad en verschijnen user prompt in Word	Max 50 seconden	De prestatie is gebaseerd op de referentieomgeving zoals beschreven in bijlage 1

4 - Wat als de prestaties van het product in het gedrang komen?



Ondanks het feit dat de producten moeten werken conform afspraak, moeten we er rekening mee houden dat het een keer kan voorkomen dat die prestaties toch in het gedrang komen. We scheppen hieronder graag heldere verwachtingen over de vraag hoe het dan tussen u en ons verder gaat. Daarbij stellen we op basis van de ernst van de situatie vast met welke urgentie welke actie genomen moet worden. Daarnaast maken we tevens, om ruis te voorkomen, graag alvast enkele afspraken over de vraag wie dan communiceert met wie.

Actie en snelheid per situatie

In het vorige hoofdstuk hebben we al geconstateerd dat niet elke storing even erg is. Daarom hoeft ook niet bij elke storing dezelfde actie met dezelfde prioriteit ondernomen te worden. Het zou ook onbetaalbaar worden als we bij wijze van spreken met een sleepwagen kwamen voorrijden als u slechts een sterretje in de voorruit heeft. Afhankelijk van de prioriteit van een storing spreken we af dat met minimaal de onderstaande snelheid de onderstaande actie zal worden ondernomen.

Tabel 4-ACT

	Melding indienen door klant	Fase 1 storing-oplossing	Fase 2 storing-oplossing	Fase 3 storing-oplossing	Fase 4 storing-oplossing	
Actie door Heutink ICT		Off site storing-oplossing (telefonische/remote diagnose en waar mogelijk oplossing)	On site storing-oplossing (diagnose en oplossing op klantlocatie)	N.v.t.	N.v.t.	
		Opschakeling ICT-experts 1e lijn (generalisten, instant fix), 2e lijn (specialisten, time boxed fix) en 3e lijn (analisten, in depth case analysis)	Opschakeling ICT-experts 2e lijn (monteurs, on site fix)	N.v.t.	N.v.t.	
Mate van prioriteit	1	Telefonische melding op servicenummer (verplicht)	Doorlooptijd max 9 werkuur na indienen melding	Heutink ICT ter plaatse max 18 werkuur na indienen melding. Doorlooptijd oplossing max 5 werkdagen na indienen melding.	N.v.t.	N.v.t.
	2	Telefonische melding op servicenummer (verplicht)	Doorlooptijd max 18 werkuur na indienen melding	Heutink ICT ter plaatse max 36 werkuur na indienen melding. Doorlooptijd oplossing max 10 werkdagen na indienen melding.	N.v.t.	N.v.t.
	3	Online melding via webapplicatie (bij voorkeur)	Doorlooptijd max 3 werkdagen na indienen melding	Doorlooptijd oplossing max 12 werkdagen na indienen melding	N.v.t.	N.v.t.
	4	Online melding via webapplicatie (bij voorkeur)	Doorlooptijd max 5 werkdagen na indienen melding	Doorlooptijd oplossing max 15 werkdagen na indienen melding	N.v.t.	N.v.t.

	5	Online melding via webapplicatie (bij voorkeur)	Doorlooptijd max 10 werkdagen na indienen melding	Doorlooptijd oplossing max 20 werkdagen na indienen melding	N.v.t.	N.v.t.
Resultaat per fase			In deze fase wordt bereikt (of/of): <ul style="list-style-type: none"> Definitieve oplossing storing Inwerkingstelling alternatieve oplossing In gang zetten fase 2 	In deze fase wordt bereikt (of/of): <ul style="list-style-type: none"> Definitieve oplossing storing Verkrijgen klantakkoord op permanente handhaving alternatieve oplossing 	N.v.t.	N.v.t.
Verplichting Heutink ICT			Inspanningsverplichting	Inspanningsverplichting	N.v.t.	N.v.t.

Doorlooptijd: te meten binnen tijdvak met beschikbaarheidsniveau 1, op jaarbasis en o.b.v. 'beste 95%'.

Doorlooptijd: meting wordt onderbroken voor de duur dat Heutink ICT tijdens de storing-oplossing moet wachten op (re)actie van u als klant.

Beste 95%: om te voorkomen dat incidentele uitschieters de berekeningen en beoordelingen beïnvloeden, worden de 5% negatiefst scorende waarden buiten de berekeningen gehouden.

Werkuren: 8:00 uur tot 17:00 uur. Daarmee is een werkdag gedefinieerd als 9 werkuur.

Communicatie

Op het moment dat er sprake is van een storing, dan is het belangrijk om zowel aan uw kant als aan onze kant (elk bij voorkeur) één persoon aan te wijzen die de onderlinge communicatie verzorgt. Dat is het meest effectief en voorkomt ruis. Hieronder spreken we af wie met wie communiceert.

Tabel 4-COM

Mate van prioriteit	Aanmelding dient aan kantzijde te verlopen via (naam + functie)	Afhandeling verloopt bij Heutink ICT via		
		In eerste instantie	In geval van 1e escalatie	In geval van 2e escalatie
1	[Invullen]	Medewerker Service	Teamleider Service	Management of Directie Heutink ICT
2	[Invullen]	Medewerker Service	Teamleider Service	Management of Directie Heutink ICT
3	[Invullen]	Medewerker Service	Teamleider Service	Management of Directie Heutink ICT
4	[Invullen]	Medewerker Service	Teamleider Service	Management of Directie Heutink ICT
5	[Invullen]	Medewerker Service	Teamleider Service	Management of Directie Heutink ICT

U kunt uw meldingen doen met gebruikmaking van diverse communicatiekanalen. Hieronder leest u welk kanaal wanneer bemenst is, hoe snel het contact tot stand komt en wanneer u een bevestiging van uw melding kunt verwachten. Dat laatste doen we, zodat u zeker weet dat uw melding ook echt in behandeling is genomen en om bij eventuele vervolcontacten aan uw en onze kant een referentienummer te hebben. Wel zo praktisch.

Tabel 4-MEL

Communicatiewijze	Communicatie-openstelling	Uitzondering op openstelling	Contactsnelheid binnen openstelling	Ontvangstbevestiging inzake uw melding
Telefonische melding op servicenummer	Tussen 07:30 uur en 17:00 uur, op maandag t/m vrijdag	Uitgezonderd feestdagen en maximaal twee, vier weken van tevoren aan te kondigen, werkdagen	Wachttijd gemiddeld maximaal 3 minuten (o.b.v. beste 95%)	Binnen 0,5 werkuur
			Wachttijd absoluut maximaal 10 minuten (o.b.v. beste 95%)	
Online melding via webapplicatie	24 x 7	I.v.m. sporadisch onderhoud	In behandeling binnen 9 werkuren, terugmelding via webapplicatie	Binnen 5 werkuur

Wachttijd: te meten binnen communicatie-openstelling, op jaarbasis en o.b.v. 'beste 95%' (zie hiervoor).

Wij vinden het belangrijk om frequent in contact te blijven en de nakoming van de afspraken te evalueren. Wij willen het volgende samen invullen.

Tabel 4-OVL

Bezoek/Overleg	Samenstelling	Locatie	Frequentie
Operationeel overleg	N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.
Tactisch overleg	N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.
Strategisch overleg	N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.
Evaluatie	N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.

Zekerheid

Bij bepaalde storingen moeten niet alleen alle hardware en software weer werkend gemaakt worden, maar moet ook data hersteld worden. Daartoe worden preventief backups gemaakt en worden backups teruggezet als onderdeel van het verhelpen van de storing. Hieronder leggen we vast welke reikwijdte de backups zullen hebben.

Tabel 4-ZEK

Databron	Backup / Frequentie en techniek	Backup / Bewaartermijn	Versiebeheer / Maximaal aantal versies per bestand	Versiebeheer / Retentie (maximale ouderdom bestand)	Bewaarmedium	Verantwoordelijkheid inschakelen voldoende opslag-capaciteit	Maximaal dataverlies o.b.v. hoogstfrequente maatregel
[Nader te definiëren]	Dagelijks incremental backup	2 weken (mits de capaciteit dit toestaat)	Geen	Geen	NAS (lokaal)	Signalering door Heutink ICT, kosten en beslissing klant	24 uur
[Nader te definiëren]	Wekelijks full backup (vrijdagavond)	1 week (nieuwe backup overschrijft oude backup)	Geen	Geen	Server (lokaal, 3e schijf)	Signalering door Heutink ICT, kosten en beslissing klant	
[Nader te definiëren]	Dagelijks incremental backup	90 dagen	1 per dag	90 dagen	Datacenter Heutink ICT	Signalering door Heutink ICT, kosten en beslissing klant	

5 - Wat als er iets extra's nodig is?



Vroeg of laat nadat het product is opgeleverd en deze prestatie-afspraken is ingegaan, zullen er aan uw kant ongetwijfeld af en toe aanleidingen ontstaan om door ons kleinere of grotere wijzigingen te laten doorvoeren. Of u wil simpelweg uitleg hebben bij het gebruik van het product. Ook daaromtrent scheppen we graag heldere verwachtingen.

Wie mag wensen indienen?

Indien u wilt voorkomen dat teveel medewerkers aan uw kant zomaar wensen indienen, dan is het verstandig daar beperkingen in aan te brengen. Hieronder spreken we af wie wijzigingen mag initiëren en wie onze hulp mag inroepen. In de daaropvolgende twee tabellen is een kolom opgenomen waar deze Groep-letters kunnen worden ingevuld.

Groep	Functie(s)	Na(a)m(en)
A	Elke gebruiker	Elke gebruiker
B	ICT-coördinator	[Invullen]
C	Bovenschoolse ICT-coördinator	[Invullen]
D	Locatiedirecteur	[Invullen]
E	Directeur/bestuurder	[Invullen]

U wilt iets laten wijzigen

Beschrijving standaardwijziging	Primaire taak ICT-coördinator van klant?	Wijze van indienen bij Heutink ICT	Indienen mag door groep	Afronding indien door Heutink ICT	Aantal wijzigingen per jaar (quotum)	Prijsstelling binnen quotum (excl BTW)	Prijsstelling buiten quotum (excl BTW)
RIS uitvoeren op locatie (preventief of correctief)	Ja	Telefonisch of online via webapplicatie	B, C	Binnen max 9 werkuur	0, tenzij aanleiding toewijsbaar aan Heutink ICT	N.v.t.	€ 10,00 per systeem plus voorrijkosten
RIS uitvoeren op afstand (preventief of correctief)	-	Telefonisch of online via webapplicatie	B, C	Binnen max 9 werkuur	12 per locatie	€ 0,00	€ 5,00 per systeem
Reset wachtwoord	Ja, in MOO	Online via webapplicatie	B, C	Binnen max 9 werkuur	12 per locatie	€ 0,00	€ 10,00
Vastgelopen sessie/proces beëindigen	-	Telefonisch	A, B, C, D, E	Binnen max 1 werkuur	Onbeperkt	€ 0,00	N.v.t.

Blokking gebruikersaccount opheffen	-	Telefonisch	A, B, C, D, E	Binnen max 1 werkuur	Onbeperkt	€ 0,00	N.v.t.
Terugzetten (hele) back-up	-	Telefonisch of online via webapplicatie	B, C	Start binnen max 4 werkuur (mits telefonisch gemeld)	1 per locatie	€ 0,00	Nacalculatie
Bestanden/mappen zoeken en terugplaatsen	-	Telefonisch of online via webapplicatie	B, C	Start binnen max 4 werkuur (mits telefonisch gemeld)	12 per locatie	€ 0,00	€ 50,00
Aanmaken nieuwe gebruikersaccount (inclusief gebruiker-specifieke instellingen)	Ja, in MOO	Online via webapplicatie	B, C	Binnen max 9 werkuur	12 per locatie	€ 0,00	€ 10,00
Verwijderen gebruikersaccount	Ja, in MOO	Online via webapplicatie	B, C	Binnen max 9 werkuur	12 per locatie	€ 0,00	€ 10,00
Wijzigen van gebruikersrechten zoals maprechten	Ja	Online via webapplicatie	B, C	Binnen max 9 werkuur	12 per locatie	€ 0,00	€ 10,00
Verwijderen van gebruikersrechten	Ja	Online via webapplicatie	B, C	Binnen max 9 werkuur	12 per locatie	€ 0,00	€ 10,00
Aanmaken/verwijderen functionele mailbox (mits afgenomen)	Ja	Telefonisch	B, C	Binnen max 9 werkuur	Onbeperkt	€ 0,00	N.v.t.
Wijzigen rechten op functionele mailbox (mits afgenomen)	Ja	Telefonisch	B, C	Binnen max 9 werkuur	Onbeperkt	€ 0,00	N.v.t.
Toewijzen netwerkprinter	Ja	Online via webapplicatie	B, C	Binnen max 9 werkuur	12 per locatie	€ 0,00	€ 10,00
Softwarecertificering: aanpassen danwel geschikt maken van een applicatie indien deze nog niet gecertificeerd is (nota bene: Heutink ICT gecertificeerd eigenhandig alle gangbare educatieve software)	-	Online via webapplicatie	B, C	Binnen max 15 werk-dagen (na ontvangst alle benodigde middelen)	2 titels per locatie	€ 0,00	€ 250,00
Softwarecertificering: toevoegen van een gecertificeerde applicatie inclusief het toewijzen van de juiste snelkoppelingen	Ja	Online via webapplicatie	B, C	Binnen max 2 werkdagen na certificatie	0	N.v.t.	€ 2,50 per toegewezen groep of gebruiker
Hardwarecertificering	-	Online via webapplicatie	B, C	Binnen max 15 werk-dagen (na ontvangst alle benodigde middelen)	2 hardware-items per locatie	€ 0,00	€ 50,00
Configuratie van het thuiswerken (inclusief thuiswerktool)	Ja	Telefonisch	A, B, C, D, E	Binnen max 9 werkuur	6 per locatie	€ 0,00	€ 50,00
Installatie en updates van antivirussoftware en virusdefinities	-	Automatisch, bewaking door Heutink ICT	Auto-matisch	Binnen 24 uur na beschikbaaroming	Onbeperkt	€ 0,00	N.v.t.
Patchmanagement op systeemsoftware	-	Automatisch, bewaking door Heutink ICT	Auto-matisch	Binnen 20 werkdagen na beschikbaar komen bij leverancier	Onbeperkt	€ 0,00	N.v.t.

Beheer randapparatuur (muis, toetsenbord, monitor, etc)	Ja	Online via webapplicatie	B, C	In overleg	0	N.v.t.	O.b.v. nacalculatie
Overige wijzigingen	-	Telefonisch of online via webapplicatie	B, C, D, E	In overleg	In overleg	In overleg	In overleg

Afronding: te meten binnen tijdvak met beschikbaarheidsniveau 1, op jaarbasis over alle klanten gezamenlijk en o.b.v. 'beste 95%' (zie hiervoor).

							Tabel 5-NSW	
Beschrijving niet-standaardwijziging	Primaire taak ICT-coördinator van klant?	Wijze van indienen bij Heutink ICT	Indienen mag door groep	Afronding indien door Heutink ICT	Aantal wijzigingen per jaar (quotum)	Prijsstelling binnen quotum (excl BTW)	Prijsstelling buiten quotum (excl BTW)	
N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	

Als de door u gevraagde wijzigingen consequenties hebben voor de werking van andere producten en diensten (zoals bijvoorbeeld hardware en software) dan zal Heutink ICT daar zoveel mogelijk voor waarschuwen. Heutink ICT is daarvoor echter niet verantwoordelijk.

U wilt uitleg bij het gebruik van het product

							Tabel 5-HLP	
Beschrijving hulpvraag	Wijze van indienen bij Heutink ICT	Indienen mag door groep	Afronding indien door Heutink ICT	Aantal wijzigingen per jaar (quotum)	Prijsstelling binnen quotum (excl BTW)	Prijsstelling buiten quotum (excl BTW)		
Functionele ondersteuning t.a.v. het gebruik van de ICT-devices	Telefonisch of online via webapplicatie	B	Binnen max 9 werk uur	120 minuten per locatie	€ 0,00	€ 25,00 per 15 minuten		

Bijlage 1 - Productdetails

In het hoofdstuk getiteld 'Welk product neemt u af?' is aangekruist op welk(e) product(en) deze prestatie-afspraken betrekking heeft. In de meeste omstandigheden is die productnaam voor iedereen voldoende om te weten waar we het over hebben. Maar niet altijd. Daarom in deze bijlage de wat exactere specificaties van in het genoemde hoofdstuk vermelde producten.

Tabel B1-DET

Productnaam		MOO Devicebeheer / Module Traditioneel
Gangbare soortnaam		ICT-devicebeheer (op niet-MDM-basis), ookwel ICT-werkplekbeheer
Doel van het product		Het product beoogt de beschikbaarheid en prestaties van de ICT-devices van de klant te waarborgen, alsmede de gebruiksmogelijkheden van deze ICT-devices te optimaliseren voor de inzet binnen het onderwijs.
Omschrijving van het product		<p>Heutink ICT ondersteunt met dit product zowel het device zelf (de hardware), alsmede het beheerconcept waar het device aan gekoppeld is (deklas.nu-onderdelen). De hardware wordt ondersteund op OS-niveau, qua werking binnen het beheerconcept, qua opname in het netwerk en qua beveiliging. Het beheerconcept wordt ondersteund op technisch niveau (waarbomen werking) en inhoudelijk niveau (toelichting op mogelijkheden), maar niet op functioneel niveau (toepassing van mogelijkheden). Het product biedt systemintegratie, technisch beheer, functionele mogelijkheden en functionele ondersteuning (support), proactief en reactief, op de geselecteerde ICT-devices van de klant (hardware, systeemsoftware en gebruikerstoepassingen).</p> <p>De werking, het beheer, de mogelijkheden en de ondersteuning van/binnen het product worden grotendeels (en vooral technisch) verzorgd door Heutink ICT en kunnen deels (en vooral functioneel) ook – dankzij de mogelijkheden die daarvoor specifiek binnen het product beschikbaar zijn – eenvoudig door de klant zelf worden verzorgd. De werking, het beheer, de mogelijkheden en de ondersteuning van/binnen het product zijn toegespitst op het primair onderwijs.</p>
Omschrijving van de componenten van het product	Component 1: Systeemintegratie	Distributie en installatie van gecertificeerde gebruikerstoepassingen
		Installatie en update van Antivirussoftware
		Mogelijk maken van lokale backup en restore
	Component 2: Technisch Beheer	Patchmanagement op systeemsoftware
		Software/licentie-installatie inzake server en devices
		Softwarecertificering en packaging
		Hardware-certificering t.b.v. de geaccepteerde ICT omgeving
		Software-updates op gebruikerstoepassingen
		Technisch beheer op specifieke hardware (event- en incidentmanagement):
	Component 3: Functionele Mogelijkheden	Onderwijs specifieke en logische schijfindeligen
Automatisch opstarten en afsluiten van lokale devices (domein gebonden)		
Thuiswerkmogelijkheid		

		Toegang tot educatieve content
	Component 4: Functionele Ondersteuning	Functioneel beheer op internet-instellingen
		Functioneel beheer op media-instellingen
		Functioneel beheer op netwerk (o.a. status, backup-voortgang, energiebeheer)
Meetmethode t.a.v. beschikbaarheid op niveau 1		Te meten op jaarbasis, te baseren op de incident-registratie.
Referentie-omgeving t.a.v. technische specificaties		<p>De gespecificeerde performance dient te worden gerealiseerd indien de omgeving voldoet aan onderstaande specificaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● In algemene zin: Heutink ICT hanteert voor zichzelf als norm dat het product moet werken en premeren indien toegepast op een omgeving die binnen het 2e kwartiel valt van wat in Nederland gangbaar is binnen bedrijfsmatige ICT-omgevingen. Het kunnen premeren in verouderde ICT-omgevingen (derde en vierde kwartiel) vormt derhalve geen graadmeter. ● Concreet (bijgewerkt December 2015) stelt Heutink ICT de volgende eisen aan de referentieomgeving: <ul style="list-style-type: none"> → Internetverbinding: minimaal 20 mbit down, 4 mbit up → Kabeling: minimaal CAT 5e → Server: minimaal baseline Heutink ICT → Router: Cisco 867 router (of vergelijkbaar) → Switch: minimaal 1 gigabit manageable switch → Werkstation: minimaal Heutink ICT midliner ● Inzake de belasting tijdens performancemeting hanteert Heutink ICT de volgende gebruiksintensiteit: <ul style="list-style-type: none"> → Maximaal 10 devices gelijktijdig aan het inloggen of maximaal 40 devices gelijktijdig aan het opstarten → Geen gelijktijdige doorvoering van mutaties in de configuratie
Uitsluitingen (niet limitatief)		<p>Ter voorkoming van misverstanden: niet tot het product en niet tot de reikwijdte van deze prestatie-afspraken behoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> → De werking van hardware → De garantieafwikkeling met betrekking tot hardware → De werking van het product i.r.t. andere dan door Heutink ICT gecertificeerde of anderszins goedgekeurde hardware en software → Het beheer van devices die niet aan het beheerconcept gekoppeld zijn → Het beheer van devices die niet toebehoren aan de school op grond van eigendom, langdurige huur of lease → Werkzaamheden en kosten die voortvloeien uit onkundig gebruik, gebruikersfouten en/of nalatigheid aan de kant van de klant → De werking van internetverbindingen → De uitwerking van internetfiltering
Aansprakelijkheid		<p>Heutink ICT is niet aansprakelijk bij storingen en/of bij schade door toedoen van het product.</p> <p>Deze uitsluiting van aansprakelijkheid heeft expliciet tevens betrekking op:</p> <ul style="list-style-type: none"> → De werking van de backup-voorzieningen → De werking van de bescherming tegen virussen, spam en/of spyware

Bijlage 2 - Voorwaarden voor aanvang, tijdens en na afloop van de prestatie-afspraken

De prestatie-afspraken bevat wederzijdse rechten en plichten. Die rechten en plichten kunnen alleen maar worden uitgeoefend en waargemaakt als er samen een context wordt gecreëerd waarbinnen dat reëel is. In deze bijlage zetten we die context op een rij. Ook spreken we af hoe we probleemloos uit elkaar kunnen gaan aan het einde van de looptijd. Al hopen we natuurlijk dat u ook daarna nog onze klant wilt blijven!

Voorwaarden voor aanvang van de prestatie-afspraken

Voordat de prestatie-afspraken in werking treedt, moet aan de volgende voorwaarden voldaan zijn:

Tabel B2-VAS		
Standaardvoorwaarde	Voorwaarde te stellen aan	Afwijkende/aanvullende afspraak omtrent de standaardvoorwaarde
Een rechtsgeldige getekende opdrachtbevestiging van u als klant aan Heutink ICT	Klant	N.v.t.
Aanwijzing door u als klant van tenminste één ICT-coördinator binnen de eigen organisatie. Bij voorkeur twee, opdat vervanging voorhanden is	Klant	N.v.t.
Training van tenminste één ICT-coördinator (wederom bij voorkeur twee)	Klant	N.v.t.
Realisatie van optimale omgevingscondities m.b.t. de ICT-infrastructuur op locatie	Klant	N.v.t.
Realisatie van afdoende fysieke toegangsbeveiliging m.b.t. de ICT-infrastructuur op locatie	Klant	N.v.t.
Een door u als klant en Heutink ICT ondertekend opleverdocument	Klant en Heutink ICT	N.v.t.
Geen restpunten voortkomend uit de nulmeting en/of de oplevering die belemmerend kunnen werken op de nakoming van de prestatie-afspraken, ter beoordeling door Heutink ICT	Klant en Heutink ICT	N.v.t.

Tabel B2-VAN		
Niet-standaardvoorwaarde	Voorwaarde te stellen aan	Toelichting op de niet-standaardvoorwaarde
N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Voorwaarden tijdens de prestatie-afspraken

Ook tijdens de looptijd moet, om aanspraak op de prestatie-afspraken te kunnen doen, aan een aantal voorwaarden voldaan worden:

Tabel B2-TDS		
Standaardvoorwaarde	Voorwaarde te stellen aan	Afwijkende/aanvullende afspraak omtrent de standaardvoorwaarde
Het product wordt ingezet in het kader van onderwijs (d.w.z. in de daar aan verbonden primaire en secundaire processen zoals lesgeven, onderwijs-administratie en onderwijs-bestuur)	Klant	N.v.t.
Certificaat ISO 9001, bedrijfsvoering	Heutink ICT	N.v.t.
Certificaat ISO 27001, informatie beveiliging	Heutink ICT	N.v.t.
Certificaat NEN 7510, zorg	Heutink ICT	N.v.t.

Conformiteit aan wet- en regelgeving inzake privacy	Heutink ICT	N.v.t.
Conformiteit aan wet- en regelgeving inzake ISO 14001, milieu	Heutink ICT	N.v.t.
<p>Opdat het product kan functioneren en opdat de afgesproken prestaties kunnen worden geleverd, draagt de klant zorg voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het niet verplaatsen, niet deactiveren of anderszins beïnvloeden van de werking van componenten die onderdeel uitmaken van het functioneren van het product • Opname in het netwerk van enkel door Heutink ICT gecertificeerde hardware en software • Handhaving van een hardware-, software-, firmware- en OS-matig voldoende gedimensioneerde en voldoende actuele ICT-omgeving. De ICT-omgeving is niet meer actueel (en de aanspraken op de prestatie-afspraken vervallen) indien bijvoorbeeld relevante hardware buiten garantie is of indien bijvoorbeeld het gehanteerde OS door de fabrikant niet meer ondersteund wordt. • Een betrouwbare internetverbinding van voldoende bandbreedte • Het permanent ingeschakeld houden van de spanning op alle relevante hardware op locatie • Optimale omgevingscondities m.b.t. de ICT-infrastructuur op locatie (stofvrij, vochtvrij, gekoeld, geventileerd, etc), alsmede vrijwaring van de ICT-infrastructuur van invloeden van buitenaf (zoals elektriciteitsstoring, piekbelasting, internetstoring, diefstal, brand, blikseminslag, wateroverlast en andere algemeen erkende overmachtsituaties) • Afdoende fysieke toegangsbeveiliging m.b.t. de ICT-infrastructuur op locatie • Het op peil houden van de kennis van één en liefst twee ICT-coördinatoren • Op verzoek fysieke toegang voor Heutink ICT tot relevante ruimtes binnen locaties. Indien Heutink ICT hier om vraagt, daarbij tevens de aanwezigheid ter plaatse van een ICT-coördinator (of andere deskundige) namens klant. 	Klant	N.v.t.
Klant draagt zorg voor het minimaal éénmaal per jaar 'rissen' van elke lokale device, opdat minimaal éénmaal per jaar actualisatie plaatsvindt van de deklas.nu-software op deze device	Klant	N.v.t.
Heutink ICT kan in redelijkheid een beroep doen op de klant met betrekking tot het verlenen van assistentie op locatie, indien deze assistentie een beperkte inspanning en complexiteit vertegenwoordigt en tegelijkertijd een belangrijke bijdrage kan leveren aan het snel en efficiënt oplossen van storingen.	Klant	N.v.t.
Klant abonneert zich op de door Heutink ICT aan te wijzen communicatiekanalen, opdat storingen en preventieve maatregelen snel en adequaat bekend raken binnen de organisatie van de klant.	Klant	N.v.t.
<p>Ter voorkoming van misverstanden: tot de verantwoordelijkheid van klant behoort:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het voldoen aan de wettelijke bewaartermijnen aangaande data • De inhoudelijke controle op backup-data. Heutink ICT ziet toe op de technische integriteit (zoals teruggekoppeld door de gehanteerde backup-tooling), maar kan om reden van de vertrouwelijke inhoud niet toezien op de inhoudelijke integriteit. Om de inhoudelijke integriteit te beoordelen zou Heutink ICT de bestanden moeten openen en raadplegen, hetgeen in strijd is met privacybepalingen • Beheer van randapparatuur zoals muis, toetsenbord, monitor 	Klant	N.v.t.

Tabel B2-TDN

Niet-standaardvoorwaarde	Voorwaarde te stellen aan	Toelichting op de niet-standaardvoorwaarde
N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Voorwaarden na afloop van de prestatie-afpraak

Na afloop van de prestatie-afpraak is dit de wijze waarop u als klant en wij als Heutink ICT uit elkaar gaan:

Tabel B2-NAS

Standaardwerkwijze	Uitvoering door	Afwijkende/aanvullende afspraak omtrent de standaardwerkwijze
Heutink ICT zal een exit-procedure uitvoeren. De uitkomst van de exit-procedure is dat alle aan Heutink ICT-gebonden concepten/instellingen worden verwijderd van de devices/server(s) van de klant, zodat een opvolgende partij (of de klant zelf) de devices/server(s) (weer) in beheer kan nemen. Heutink ICT neemt door middel van deze procedure verantwoordelijkheid voor een correcte beëindiging van het contract en zal zich inspannen om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen.	Heutink ICT	N.v.t.
<p>Binnen de exit-procedure gelden de volgende nadere algemene afspraken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In overleg zal door Heutink ICT en de opvolgende partij een exit-plan worden opgesteld. Na wederzijdse acceptatie zal Heutink ICT dit plan mede ten uitvoer brengen; • Heutink ICT zal zorgdragen voor voldoende personele capaciteit, expertise en ervaring voor de uitvoer van het exit-plan; • Eventuele werkzaamheden of levering van diensten die buiten de standaard exit-procedure vallen worden voor zover mogelijk vooraf aangegeven en op basis van nacalculatie uitgevoerd; • Indien het exit-plan of omstandigheden continuering van de dienstverlening van Heutink ICT na exit-datum omhelst, zal deze continuering overeenkomstig het klanttarief worden uitgevoerd en gefactureerd aan klant. 	Heutink ICT	N.v.t.
<p>Binnen de exit-procedure gelden de volgende nadere afspraken m.b.t. inrichting en licenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In beheer zijnde licenties voor concepten worden overgedragen aan de klant; • Interne dossiers, administratie, rapportages, monitoring en logbestanden van Heutink ICT worden niet overgedragen; • Documentatie aangaande inrichting van het netwerk, configuratie van apparatuur of andere onderdelen van Heutink ICT-gebonden concepten/instellingen worden niet overgedragen. 	Heutink ICT	N.v.t.
<p>Binnen de exit-procedure gelden de volgende nadere afspraken m.b.t. klantdata:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heutink ICT zal documentatie aanleveren aangaande het benaderen van klantdata en noodzakelijke bestandslocaties; • Alle lokale klantdata (zoals op lokale servers) wordt niet door Heutink ICT vernietigd. De verantwoordelijkheid voor deze data gaat over naar u als klant vanaf afronden van dit deel van de ontmantelingsprocedure en/of na tussenkomst van derden; • Alle niet-lokale klantdata (voor zover opgeslagen door of via Heutink ICT, dus bijvoorbeeld Heutink private cloud, cloud backup, virtuele concepten (hosted exchange, deklas.nu-op-glas)) wordt beschikbaar gehouden voor de klant gedurende 60 dagen na exit-datum of tegen kostprijs gekopieerd naar een door de klant aangegeven toegankelijke locatie of aangereikt medium; • Met ingang van de exit-datum wordt geen data meer weggeschreven naar niet-lokale opslag zoals aangeboden door of via Heutink ICT; • Alle door of via Heutink ICT opgeslagen niet-lokale klantdata wordt conform wet- en regelgeving door Heutink ICT vernietigd, niet eerder dan 60 dagen en niet later dan 120 dagen ná de exit-datum. 	Heutink ICT	N.v.t.
De exit-procedure moet binnen uiterlijk 5 werkdagen na einde looptijd van het overkoepelende contract aangevangen kunnen worden. Indien deze termijn overschreden wordt is Heutink ICT gerechtigd meerkosten in rekening brengen en/of onverwijld de dienstverlening staken en/of de exit-procedure weigeren.	Klant	N.v.t.

Niet-standaardvoorwaarde	Uitvoering door	Toelichting op de niet-standaardvoorwaarde
N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Bijlage 3 - Rapportages

Als we samen iets afspreken, dan moeten we elkaar er ook aan kunnen houden. Dat betekent dat het logisch is dat we periodiek aan u terugkoppelen hoe we gepresteerd hebben. Aan de andere kant, het moet wel handelbaar blijven voor beide partijen. Wij leveren daarom liever periodiek de meest belangrijke cijfers aan, dan dat we continu druk zijn een stortvloed aan cijfers te vergaren, waarbij u door de bomen het bos niet meer ziet.

Tabel B3-RAP

Prestatie-indicator	Aggregatie-niveau	Rapportage-frequentie	Standaard	Meerprijs	Berekeningswijze
N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.	Nee	Ja, n.t.b.	N.t.b.
N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.	Nee	Ja, n.t.b.	N.t.b.
N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.	Nee	Ja, n.t.b.	N.t.b.
N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.	Nee	Ja, n.t.b.	N.t.b.
N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.	Nee	Ja, n.t.b.	N.t.b.

