

Prestatie-afsprak

inzake

MOO DLWO

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
4 - Wat als de prestaties van het product in het gedrang komen?	9
Actie en snelheid per situatie	9
Communicatie	10
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	19
Bijlage 3 - Rapportages	21

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

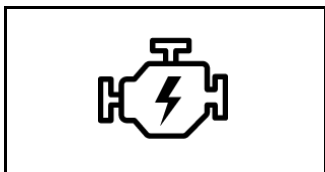
Naam klant	Organisatie	[Graag opgeven aan Heutink ICT]	Contactpersoon 1	Naam	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Tekeningbevoegd	[Graag opgeven aan Heutink ICT]		Functie	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
	Functie	[Graag opgeven aan Heutink ICT]		Telefoon mobiel	[Graag opgeven aan Heutink ICT]
Adres klant	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

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 voor remote diagnose en waar mogelijk remote oplossing	Escalatie voor correctieve beheerhandelingen	Escalatie voor geavanceerde correctieve beheerhandelingen en/of doorvoeren aanpassingen aan het product	N.v.t.	
		Opschakeling ICT-experts 1e lijn (generalisten, instant fix) en 2e lijn (specialisten, time boxed fix)	Opschakeling ICT-experts 3e lijn (analisten, in depth case analysis)	Opschakeling ICT-experts 4e lijn (ontwikkelaars, solution development)	N.v.t.	
Mate van prioriteit	1	Online melding via webapplicatie of, indien als mééropie overeengekomen, telefonische melding op servicenummer	Doorlooptijd max 9 werkuur na indienen melding	Doorlooptijd max 5 werkdagen na indienen melding	Inspanningsverplichting	N.v.t.
	2	Online melding via webapplicatie of, indien als mééropie overeengekomen, telefonische melding op servicenummer	Doorlooptijd max 18 werkuur na indienen melding	Doorlooptijd max 10 werkdagen na indienen melding	Inspanningsverplichting	N.v.t.
	3	Online melding via webapplicatie	Doorlooptijd max 3 werkdagen na indienen melding	Doorlooptijd max 12 werkdagen na indienen melding	Inspanningsverplichting	N.v.t.
	4	Online melding via webapplicatie	Doorlooptijd max 5 werkdagen na indienen melding	Doorlooptijd max 15 werkdagen na indienen melding	Inspanningsverplichting	N.v.t.

	5	Online melding via webapplicatie	Doorlooptijd max 10 werkdagen na indienen melding	Doorlooptijd max 20 werkdagen na indienen melding	Inspanningsverplichting	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 • In gang zetten fase 3 	In deze fase wordt bereikt (en/en): <ul style="list-style-type: none"> • Definitieve diagnose oorzaak storing • Plaatsing oplossing op ontwikkelroadmap • Prioritering oplossing binnen ontwikkelroadmap • Productontwikkeling en daarmee oplossing storing 	N.v.t.
Verplichting Heutink ICT			Inspanningsverplichting	Inspanningsverplichting	Inspanningsverplichting	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 (indien als mééropie overeengekomen)	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
Persoonlijke instellingen, alsmede data opgenomen in specifieke core apps	Dagelijks full backup, ieder uur incremental backup	1 maand	Geen	Geen	Datacenter Heutink ICT	Heutink ICT	24 uur
Private cloud bestandsopslag, betreffende algemene gebruikersdata	Dagelijks full backup	80 dagen	Onbeperkt voor zover opslagcapaciteit dit toelaat	90 dagen	Datacenter Heutink ICT	Heutink ICT	
Public cloud bestandsopslag	Geen	Geen	Geen	Geen	Geen	Geen	

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)
Wijzigen wachtwoord gebruiker	Ja	Online via webapplicatie	B, C	Binnen max 9 werkuur	0	N.v.t.	€ 10,00
Wijzigen wachtwoord administrator	-	Online via webapplicatie of, indien als mééropie overeengekomen, telefonische melding op servicenummer	B, C, D, E	Binnen max 2 werkuur	2 per locatie	€ 0,00	€ 10,00
Reset wachtwoord	Ja	Online via webapplicatie	B, C	Binnen max 9 werkuur	0	N.v.t.	€ 10,00

Bestanden/mappen zoeken en terugplaatsen	-	Online via webapplicatie of, indien als mééropatie overeengekomen, telefonische melding op servicenummer	B, C	Start binnen max 4 werkuur (indien telefonisch gemeld)	12 per locatie	€ 0,00	€ 50,00
Aanmaken nieuw gebruikersaccount (inclusief gebruiker-specifieke instellingen), niet-zijnde een Basispoort-gebruiker	Ja	Online via webapplicatie	B, C	Binnen max 9 werkuur	12 per locatie	€ 0,00	€ 10,00
Aanmaken nieuw gebruikersaccount (inclusief gebruiker-specifieke instellingen), wel-zijnde een Basispoort-gebruiker	Onmogelijk	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Verwijderen gebruikersaccount, niet-zijnde een Basispoort-gebruiker	Ja	Online via webapplicatie	B, C	Binnen max 9 werkuur	12 per locatie	€ 0,00	€ 10,00
Verwijderen gebruikersaccount, wel-zijnde een Basispoort-gebruiker	Onmogelijk	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toewijzen (wijzigen of opheffen) van aan gebruikers toegewezen apps en software	Ja	Online via webapplicatie	B, C	Binnen max 9 werkuur	12 per locatie	€ 0,00	€ 10,00
Overige wijzigingen	-	Online via webapplicatie of, indien als mééropatie overeengekomen, telefonische melding op servicenummer	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)	
Aanvragen nieuwe functionaliteiten en/of requirements	-	Online via webapplicatie	A, B, C, D, E	In overleg	Onbeperkt	Aanvragen kostenloos, realisatie in overleg	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)	
Ondersteuning bij het bedienen van MOO	Online via webapplicatie of, indien als mééropie overeengekomen, telefonische melding op servicenummer	B, C, D, E	Binnen max 9 werkuur	120 minuten per locatie	€ 0,00	€ 25,00 per 15 minuten	
Ondersteuning bij de didactische inzet van MOO	Via de Heutink ICT Account Manager	B, C, D, E	In overleg	N.v.t.	N.v.t.	Op offertebasis	

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 (versie 2.0)
Gangbare soortnaam		DLWO (Digitale Leer- en Werk Omgeving)
Doel van het product		Het op gebruiksvriendelijke en laagdrempelige wijze ontsluiten van de grote diversiteit aan online beschikbare applicaties in één centraal platform, alsmede het aanbieden van uiteenlopende online functionaliteiten die ondersteunend zijn aan het leren.
Omschrijving van het product		Het product is een webapplicatie, ter ondersteuning van het digitaal leren. Via een persoonlijk account krijgt de gebruiker met het product de beschikking over een centraal platform. Dit centrale platform biedt een persoonlijke omgeving, ontsluiting van content, onderwijs-ondersteunende functionaliteiten en beheer-functionaliteiten. Het product is toegespitst op het primair onderwijs.
Omschrijving van de componenten van het product	Component 1: Persoonsgebonden omgeving	Responsive webapplicatie op basis van de laatste HTML5-technieken en daardoor geschikt voor gebruik op elk device vanaf 8 inch beeld diameter.
		Persoonlijk account voor elke gebruiker (identity management).
		Personaliseerbare startpagina met gebruiksvriendelijke tegels (voor het opstarten van applicaties en functionaliteiten), dankzij (persoonlijk of door anderen) selectie, ordening en maatvoering (persoonlijk of door anderen) geschikt (te maken) voor alle leeftijden.
		Profielfunctionaliteit (nog op te leveren) voor presentatie door de leerling, alsmede mogelijkheden voor verdere personalisatie (kleuren, achtergrond etc.) van de omgeving.
	Component 2: Ontsluiting van content	Persoonlijke programmabibliotheek voor elke gebruiker met daarin een overzicht van de voor deze gebruiker online beschikbare applicaties.
		Federatieve koppeling- en integratie van/met Basispoort. De online beschikbare applicaties van vrijwel alle educatieve uitgevers zijn langs deze weg automatisch en via SSO (single sign on) beschikbaar en automatisch opgenomen in de programmabibliotheek van de gebruiker (mits vanzelfsprekend de klant hiertoe een licentie heeft gekocht bij de betreffende uitgever).
		Federatieve koppeling met Office365 en Google Apps met SSO vanuit de programmabibliotheek naar de diverse diensten/onderdelen van Office365/Google Apps.
		Federatieve koppeling- en integratie via het eigen MOO-federatieplatform t.b.v. de SSO-ontsluiting en opname in de programmabibliotheek van geselecteerde online applicaties die niet aangesloten zijn bij Basispoort.
		Online beschikbaarheid en opname in de programmabibliotheek van geselecteerde niet-online applicaties o.b.v. virtualisatietechniek (optie).
	Component 3: Onderwijs-ondersteunende functionaliteiten	Groepsinlog-functionaliteit om het individueel inloggen te vergemakkelijken (relevant voor onderbouwgroepen)
		Online bestandsopslag binnen MOO (private cloud)
		Online bestandsopslag buiten MOO (public cloud)
		Online bestandenverkenner voor overzichtelijk en laagdrempelige toegang tot bestanden
		Oprachtfunctie inclusief interactie-functie tussen leerling en leerkracht (aanmaken, uitgeven, maken, inleveren, nakijken, beoordelen, etc)
		Volledige integratie Microsoft Office Online (Microsoft Word, Excel, Powerpoint)
	Component 4: Beheer-functionaliteiten	Applicatie t.b.v. het overkoepelend beheer en de overkoepelende configuratie (door de ICT-coördinator) van de MOO-omgeving
Applicatie t.b.v. het beheer en de configuratie (door de leerkracht) van de gegevens en MOO-omgevingen van leerlingen en groepen		
Applicatie t.b.v. het functioneel beheer van een (optioneel) aangesloten deklas.nu-netwerkomgeving		

Meetmethode t.a.v. beschikbaarheid op niveau 1		Te meten op jaarbasis, aan de hand van de beschikbaarheid van de productcomponent 'Persoonlijke omgeving' en te baseren op de incident-registratie.
Referentie-omgeving t.a.v. technische specificaties		De gespecificeerde performance dient te worden gerealiseerd indien de omgeving voldoet aan onderstaande specificaties: <ul style="list-style-type: none"> ● Omgeving die voldoet aan de actuele specificaties die worden bijgehouden op de website Groen licht voor digitaal leren; ● Per begin 2016 komt dat neer op: <ul style="list-style-type: none"> → Internetbandbreedte: per gebruiker die gelijktijdig gebruik maakt van de online omgeving geldt een minimale bandbreedte van 1,5 Mbit/s download- en 0,15 Mbit uploadsnelheid. Voor de optimale werking van de omgeving en ontsloten applicaties geldt een aanbevolen bandbreedte van 2 Mbit/s download en 0,50 Mbit/s upload; → Apparatuur: om optimaal gebruik te maken van de MOO-omgeving moet er gebruik gemaakt worden van een moderne HTML5-geschikte webbrowser: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge of Apple Safari. De omgeving is weliswaar responsive (past zichzelf aan het scherm aan), maar is ontwikkeld ter ondersteuning van devices vanaf 8 inch en/of een minimale resolutie van 1024 bij 600 pixels in landscape (horizontale) modus.
Uitsluitingen (niet limitatief)		Ter voorkoming van misverstanden: niet tot het product MOO en niet tot de reikwijdte van deze prestatie-afspraken behoren: <ul style="list-style-type: none"> ● Werkzaamheden en kosten die voortvloeien uit onkundig gebruik, gebruikersfouten en/of nalatigheid aan de kant van de klant ● De correcte werking van software van derden ● De correcte inhoud van content van derden ● Optionele en/of nog niet opgeleverde functionaliteiten.
Aansprakelijkheid		Heutink ICT is niet aansprakelijk bij storingen en/of bij schade door toedoen van het product.

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.

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.
Opdat het product kan functioneren en opdat de afgesproken prestaties kunnen worden geleverd, draagt de klant zorg voor:	Klant	N.v.t.
<ul style="list-style-type: none"> Een betrouwbare internetverbinding van voldoende bandbreedte 		

<ul style="list-style-type: none"> Het aanwijzen en op peil houden van de kennis van één en liefst twee ICT-coördinatoren 		
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.
Ter voorkoming van misverstanden: tot de verantwoordelijkheid van klant behoort: <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 	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 MOO-onderdelen van de klant (met in begrip van data) worden verwijderd van de door Heutink ICT beheerde systemen. Heutink ICT neemt door middel van deze procedure verantwoordelijkheid voor een correcte beëindiging van het contract en zal zich inspannen om een eventuele overgang naar een opvolgende aanbieder zo soepel mogelijk te laten verlopen.	Heutink ICT	N.v.t.
Binnen (de uitvoering) van de exit-procedure gelden de volgende nadere algemene afspraken: <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; De ten behoeve van de exit-procedure te verrichten werkzaamheden (en eventuele bijkomende te maken kosten) 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.
Binnen (de uitvoering) van de exit-procedure gelden de volgende nadere afspraken m.b.t. inrichting en licenties: <ul style="list-style-type: none"> Interne dossiers, administratie, rapportages, monitoring en logbestanden van Heutink ICT worden niet overgedragen; 	Heutink ICT	N.v.t.

<ul style="list-style-type: none"> • Documentatie en instellingen aangaande de inrichting binnen MOO worden niet overgedragen. 		
<p>Binnen (de uitvoering) van 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 via MOO opgeslagen data 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 via MOO geen data meer weggeschreven naar opslag zoals aangeboden door of via Heutink ICT; • Alle via MOO opgeslagen data wordt conform wet- en regelgeving door Heutink ICT vernietigd, niet eerder dan 60 dagen na de exit-datum en niet later dan 120 dagen na 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.

Tabel B2-NAN

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.

