

**Prestatie-afsprak**

inzake

**MOO Infrabeheer**

**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<br>Bijlage 2<br>Bijlage 3<br>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  |
| <br>  |    |
| 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 |
| 5 - Wat als er iets extra's nodig is?   | 12 |
| Wie mag wensen indienen?  | 12 |
| U wilt iets laten wijzigen  | 12 |
| U wilt uitleg bij het gebruik van het product   | 13 |
| <br>  |    |
| Bijlage 1 - Productdetails  | 14 |
| Bijlage 2 - Voorwaarden voor aanvang, tijdens en na afloop van de prestatie-afspraken | 16 |
| Voorwaarden voor aanvang van de prestatie-afspraken                                   | 16 |
| Voorwaarden tijdens de prestatie-afspraken  | 16 |
| Voorwaarden na afloop van de prestatie-afspraken                                      | 18 |
| Bijlage 3 - Rapportages   | 19 |

## 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] |

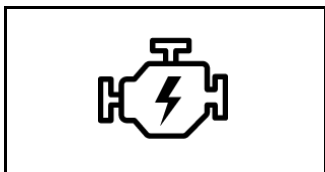
### Overeenkomst en looptijd

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.<br>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.<br>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<br>(of méér dan 30 personen) | 30 of minder personen,<br>maar méér dan 10 | 10 of minder personen,<br>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 (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.                   |
|                        | 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.                   |
|                        | 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.                   |
|                        | 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.                   |

|                          |   |   |  |  |        |        |
|--------------------------|---|---|--|--|--------|--------|
|                          | 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"> <li>• Definitieve oplossing storing</li> <li>• Inwerkingstelling alternatieve oplossing</li> <li>• In gang zetten fase 2</li> </ul> | In deze fase wordt bereikt (of/of): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definitieve oplossing storing</li> <li>• Verkrijgen klantakkoord op permanente handhaving alternatieve oplossing</li> </ul> | 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.     |

## 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) |
|--|--|------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| Toevoegen/verwijderen cloudprinter (remote)  | -  | Online via webapplicatie           | B, C                    | Binnen max 9 werkdagen            | Onbeperkt                            | € 0,00                                 | N.v.t.                                 |
| Toevoegen/verwijderen cloudprinter (on site) | -  | Online via webapplicatie           | B, C                    | Binnen max 5 werkdagen            | 0                                    | N.v.t.                                 | Nacalculatie                           |
| Toewijzen cloudprinter (aan gebruikers)      | Ja                                       | Online via webapplicatie           | B, C                    | Binnen max 9 werkdagen            | 12 per locatie                       | € 0,00                                 | € 10,00                                |
| Aanmaken/wijzigen/verwijderen netwerkprinter | -  | Online via webapplicatie           | B, C                    | Binnen max 9 werkdagen            | Onbeperkt                            | € 0,00                                 | N.v.t.                                 |
| Toewijzen netwerkprinter                     | Ja                                       | Online via webapplicatie           | B, C                    | Binnen max 9 werkdagen            | 12 per locatie                       | € 0,00                                 | € 10,00                                |
| Aanpassen printerinstellingen                | Ja                                       | Online via webapplicatie           | B, C                    | Binnen max 9 werkdagen            | 12 per locatie                       | € 0,00                                 | € 10,00                                |

|  |   |   |            |                      |            |            |            |
|--|---|---|------------|----------------------|------------|------------|------------|
| Poort op firewall openzetten/dichtzetten | - | Online via webapplicatie                | B, C       | Binnen max 9 werkuur | Onbeperkt  | € 0,00     | N.v.t.     |
| 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 lokale IT-infrastructuur | 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 Infrabeheer  |
| Gangbare soortnaam                                  |                                  | IT-infrastructuurbeheer (lokaal)   |
| Doel van het product                                |                                  | Het product beoogt de beschikbaarheid, prestaties, capaciteit en betrouwbaarheid van de ICT-infrastructuur van de klant te waarborgen, alsmede de gebruiksmogelijkheden van de ICT-infrastructuur te maximaliseren, zodat de klant optimaal onderwijs kan (blijven) geven.   |
| Omschrijving van het product                        |                                  | Het product biedt technisch beheer en functionele ondersteuning op de geselecteerde ICT-infrastructuur van de klant (hardware en systeemsoftware). 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.   |
| Omschrijving van de componenten van het product     | Component 1:<br>Technisch Beheer | Router-beheer (inclusief VPN, portforwarding, etc)<br>Firewall-beheer (/UTM) (indien afgenomen)<br>Switch-beheer<br>WiFi-beheer (indien separaat afgenomen)<br>Printer-beheer (inclusief cloud printing)<br>Technisch beheer op specifieke hardware (event- en incidentmanagement alsmede monitoring en periodieke check):<br><ul style="list-style-type: none"> <li>● Netwerkkapapparaat</li> <li>● UPS status</li> <li>● VPN status</li> <li>● Internetconnectie</li> </ul> Incident gedreven on-site support (indien remote niet mogelijk is)   |
|   | Component 2:                     | Functioneel beheer op hardware (o.a. printers, autorisaties)   |
| 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 |                                  | De gespecificeerde performance dient te worden gerealiseerd indien de omgeving voldoet aan onderstaande specificaties: <ul style="list-style-type: none"> <li>● In algemene zin: Heutink ICT hanteert voor zichzelf als norm dat het product moet werken en presteren indien toegepast op een omgeving die binnen het 2e kwartiel valt van wat in Nederland gangbaar is binnen bedrijfsmatige ICT-omgevingen. Het kunnen presteren in verouderde ICT-omgevingen (derde en vierde kwartiel) vormt derhalve geen graadmeter.</li> <li>● Concreet (bijgewerkt December 2015) stelt Heutink ICT de volgende eisen aan de referentieomgeving:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Internetverbinding: minimaal 20 mbit down, 4 mbit up</li> <li>→ Kabeling: minimaal CAT 5e</li> </ul> </li> </ul> |

|                                 |  |   |
|---------------------------------|--|---|
|                                 |  | <p>→ Router: Cisco 867 router (of vergelijkbaar)</p> <p>→ Switch: minimaal 1 gigabit manageable switch</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Inzake de belasting tijdens performancemeting hanteert Heutink ICT de volgende gebruiksintensiteit:</li> </ul> <p>→ Maximaal 10 werkplekken gelijktijdig aan het inloggen of maximaal 40 werkplekken gelijktijdig aan het opstarten</p> <p>→ Geen gelijktijdige doorvoering van mutaties in de configuratie</p>   |
| Uitsluitingen (niet limitatief) |  | <p>Ter voorkoming van misverstanden: niet tot het product en niet tot de reikwijdte van deze prestatie-afspraken behoren:</p> <p>→ De werking van hardware</p> <p>→ De garantieafwikkeling met betrekking tot hardware</p> <p>→ De werking van het product i.r.t. andere dan door Heutink ICT gecertificeerde of anderszins goedgekeurde hardware en software</p> <p>→ Werkzaamheden en kosten die voortvloeien uit onkundig gebruik, gebruikersfouten en/of nalatigheid aan de kant van de klant</p> <p>→ De werking van internetverbindingen</p> <p>→ De uitwerking van internetfiltering</p> |
| 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> <p>→ De werking van de backup-voorzieningen</p> <p>→ De werking van de bescherming tegen virussen, spam en/of spyware</p>   |

## 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.   |
| 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"> <li>• Het niet verplaatsen, niet deactiveren of anderszins beïnvloeden van de werking van componenten die onderdeel uitmaken van het functioneren van het product</li> <li>• Opname in het netwerk van enkel door Heutink ICT gecertificeerde hardware en software</li> <li>• 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.</li> <li>• Een betrouwbare internetverbinding van voldoende bandbreedte</li> <li>• Het permanent ingeschakeld houden van de spanning op alle relevante hardware op locatie</li> <li>• 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)</li> <li>• Afdoende fysieke toegangsbeveiliging m.b.t. de ICT-infrastructuur op locatie</li> <li>• Het op peil houden van de kennis van één en liefst twee ICT-coördinatoren</li> <li>• 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.</li> </ul> | 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"> <li>• Beheer van servers en werkplekken (mobiel en niet-mobiel)</li> <li>• Beheer van randapparatuur zoals muis, toetsenbord, monitor</li> </ul>   | 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-afspraken

Na afloop van de prestatie-afspraken 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 het netwerk van de klant, zodat een opvolgende partij (of de klant zelf) de ICT-infrastructuur (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"> <li>• 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;</li> <li>• Heutink ICT zal zorgdragen voor voldoende personele capaciteit, expertise en ervaring voor de uitvoer van het exit-plan;</li> <li>• 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;</li> <li>• 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.</li> </ul> | 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"> <li>• In beheer zijnde licenties voor concepten worden overgedragen aan de klant;</li> <li>• Interne dossiers, administratie, rapportages, monitoring en logbestanden van Heutink ICT worden niet overgedragen;</li> <li>• Documentatie aangaande inrichting van het netwerk, configuratie van apparatuur of andere onderdelen van Heutink ICT-gebonden concepten/instellingen worden niet overgedragen.</li> </ul>  | 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.           |

