

Dienstverleningsovereenkomst

Deze Dienstverleningsovereenkomst ("DVO") beschrijft de dienstverlening die Vivia B.V. ("Leverancier") levert aan Klant. De DVO beschrijft welke dienstverlening wordt geleverd, hoe meldingen worden afgehandeld, welke servicelevels van toepassing zijn en wat Klant van Leverancier mag verwachten.

Deze DVO maakt onderdeel uit van de contractuele documentatie tussen Partijen. Op de dienstverlening zijn, naast de geaccepteerde offerte en eventuele verwerkersovereenkomst, tevens de op vivia.nl/compliance gepubliceerde documenten van toepassing, waaronder de Algemene Verkoopvoorwaarden, de Aansprakelijkheidsregeling, de AIVG-voorwaarden, de Begrippenlijst, de Privacyverklaring en deze Dienstverleningsovereenkomst.

Uitgangspunt is dat deze DVO beschrijft wat Leverancier levert. De procedurematrix en bijbehorende documentatie beschrijven hoe de werkzaamheden worden uitgevoerd.

Deze dienst is een onderdeel van een complete set aan diensten. De set bestaat uit:

- 1^e lijn support
- 2^e lijn support
- Dedicated support (optioneel)
- Support buiten kantooruren

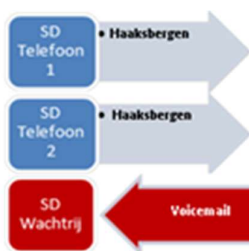
Uitgangspunt is dat dit document beschrijft "WAT" we leveren. De procedure-matrix met bijbehorende documentatie beschrijft "HOE" we het werk uitvoeren.

De 1^e lijn en 2^e lijn support zal primair geschieden vanuit onze locatie in Haaksbergen. Het bieden van dedicated support en support buiten kantooruren is optioneel.

1. Scope van de Dienst

Deze dienst bestaat uit het bieden van 1^e lijn servicedesk voor gebruikers van Klant. Dit geldt voor zowel beschikbaarheid van 1^e en 2^e lijn support binnen kantooruren.

Leverancier stelt ingewerkt personeel beschikbaar. Binnenkomende mail en telefoon (of op andere wijze binnenkomende meldingen) worden door ingewerkt personeel dan wel opgelost of doorgezet naar de 2^e en 3^e lijn. In alle gevallen blijft de servicedesk regie houden op de meldingen.



Leverancier hanteert de volgende werkwijze:
Indien de medewerker inschat dat hij/zij het incident binnen 15 minuten kan oplossen, mag deze oplossing ook geboden/uitgevoerd worden.

Wanneer wordt ingeschat dat de melding geëscaleerd moet worden naar 2^e of 3^e lijn, dan wordt de melding via nader af te stemmen procedure doorgezet.

Een tijdelijke workaround kan worden beschouwd als een eerste oplossing waarmee de continuïteit van de dienstverlening wordt hersteld. De melding blijft in dat geval actief totdat een definitieve oplossing is gerealiseerd.

Elke melding kent een status en urgentie. De belangrijkste zijn:

Status	Toelichting
Nieuw	Nieuwe melding, er wordt nog niet aan gewerkt
In behandeling	De melding is in behandeling
Wachten op reactie	Het wachten is op een reactie van Klant of Leverancier
Opgelost	De melding is opgelost en zal na interne beoordeling gesloten worden
Gesloten	De melding is gesloten (of afgebroken of gecancelled)

Wanneer een melding de status "Wachten op reactie" heeft omdat wordt gewacht op een reactie van Klant of een door Klant ingeschakelde derde partij, wordt deze wachttijd niet meegenomen in de berekening van overeengekomen reactie-, streef- of oplostijden.

Urgentiematrix

	100 gebruikers	50 gebruikers	5 gebruikers	1 gebruiker
Impact zeer hoog: (Mogelijk) acuut levensgevaar				
Impact hoog: Continuïteit dienst niet mogelijk				
Impact middel: Continuïteit dienst ernstig verstoord maar niet onmogelijk.				
Impact laag: Continuïteit dienst beperkt mogelijk.				
Impact zeer laag: Continuïteit dienst mogelijk, verstoring van cosmetische aard.				

Urgentie 1: Bedrijfskritische systeemfunctionaliteit is niet beschikbaar of niet bruikbaar. De verstoring heeft impact op minimaal 25% van de **eindgebruikers**. Er is geen workaround beschikbaar op het moment dat de verstoring zich voordoet of er is een ingreep noodzakelijk om het systeem weer naar behoren te laten functioneren.

Urgentie 2: Belangrijke systeemfunctionaliteit is niet beschikbaar of niet bruikbaar, of het totale systeem presteert niet volgens de norm. Functionele of performance problemen belemmeren eindgebruikers in het gebruik.

Urgentie 3: Niet-kritieke of niet-belangrijke systeemfunctionaliteit is niet beschikbaar of niet bruikbaar, of het totale systeem presteert niet volgens de norm. De verstoring belemmert de eindgebruikers niet bij het gebruik.

Urgentie 4: Niet verstorende meldingen zoals informatieverzoeken.

Urgentie	Reactietijd	Streeftijd	Escalatie	Statusrapportage
Hoog	< 30 min	< 2 uur	Na 2 uur	Elk uur
Midden	< 1 uur	< 4 uur	Na 4 uur	Elke 2 uur
Laag	< 4 uur	< 2 dagen	Na 2 dagen	Elke 4 uur
Niet	< 1 dag	< 4 dagen	< 5 dagen	In overleg

De urgentie van een melding wordt vastgesteld door Leverancier op basis van de op dat moment beschikbare informatie. Indien gedurende de behandeling nieuwe informatie beschikbaar komt of omstandigheden wijzigen, kan de urgentie opnieuw worden beoordeeld en aangepast.

1.1 Samenvatting Dienst

- Kwaliteit van dienstverlening vormt een randvoorwaarde voor onze dienstverlening. Leverancier helpt actief om meldingen bij de servicedesk te voorkomen en denkt gevraagd en ongevraagd mee in het voorkomen van incidenten. Daarnaast hebben wij goede ervaring met het bijhouden van Selfservice portalen. Met als resultaat dat de gebruikers met vragen, een groot gedeelte van haar of zijn vragen zelf kan oplossen.
- Daar waar ondersteuning wenselijk is, is het streven dat de servicedesk 90% van de binnenkomende telefoontjes binnen 40 seconden opneemt.
- Door nauwe samenwerking met de 2^e en 3^e lijn teams is het streven dat de servicedesk uiteindelijk 60% van de 1^e lijn meldingen zelfstandig kan oplossen.
- Leverancier streeft naar 40% op te lossen meldingen binnen 8 uur (kantooruren).
- In verband met de meldplicht datalekken, is de servicedesk zeven dagen per week in staat adequaat te reageren op potentiële datalekmeldingen. Deze meldingen worden als calamiteit behandeld.
- Op afstand hebben de servicedeskmedewerkers toegang tot alle applicaties die noodzakelijk zijn voor professionele dienstverlening.
- Problemen die binnen 15 minuten kunnen worden opgelost, worden voor zover mogelijk afgehandeld, met oog voor de bereikbaarheid van de 1^e lijn voor een volgende beller. Als het druk is, worden meldingen eerder doorgezet naar de 2^e lijn.
- De dienstverlening wordt op werkdagen geleverd van 08:00 uur tot 17:00 uur. Buiten kantooruren, in de weekeinden en op feestdagen vindt dienstverlening plaats op verzoek.

1.2 Dienst Componenten

- 1^e lijn support, na afronding van het telefonisch contact wordt de melding alsnog opgelost. Wanneer de melding niet kan worden opgelost wordt deze zo volledig mogelijk doorgezet naar de 2^e lijn.
- 2^e lijn support, daar waar specifieke kennis of rechten nodig zijn om problemen op te lossen, worden deze opgelost door een 3^e lijn team.
- Indien gewenst kan de dagelijkse periode waarin ondersteuning wordt verleend worden verruimd. Denk aan incidentele verzoeken rondom upgrades en updates. Structurele ondersteuning buiten kantooruren bieden we optioneel op basis van consignatiedienst 24*7.
- Dedicated support houdt in dat een Service Center medewerker volledig beschikbaar gesteld wordt voor Klant. Meldingen op dagen waarop dedicated support wordt afgenomen tellen niet mee in de verrekening met het abonnement.

1.3 Technische randvoorwaarden en invulling

Leverancier:

Verzorgt de mogelijkheid voor het melden van voicemailberichten buiten kantoor tijden of indien medewerkers in gesprek zijn. Voicemails komen binnen bij de dienstdoende medewerker van Leverancier.

Privacy:

Er is akkoord van of namens Klant om deze dienstverlening te starten.

Escalatie:

Indien de dienstverlening vereist dat er escalatie plaatsvindt, dan ziet het escalatiepad er als volgt uit:

Klant		Leverancier
Helpdesk	<->	Servicedesk
2 ^e lijn ondersteuning	<->	Vast contactpersoon t.b.v. monitoring en beheer
Security Officer	<->	Security Office
Functionaris Gegevensbescherming	<->	Functionaris Gegevensbescherming
Algemeen Directeur Klant	<->	Algemeen Directeur Leverancier

Facturatie

Facturatie vindt plaats op basis van het tarief zoals genoemd in de offerte.

Verantwoordelijkheden Klant

Klant draagt zorg voor:

- het tijdig en volledig melden van incidenten en verzoeken;
- het verstrekken van alle relevante informatie die noodzakelijk is voor analyse, classificatie en afhandeling van meldingen;
- het beschikbaar stellen van een contactpersoon indien dit noodzakelijk is voor een adequate afhandeling;
- het beheer van systemen, infrastructuur of voorzieningen die buiten de verantwoordelijkheid van Leverancier vallen.

Leverancier is niet verantwoordelijk voor vertragingen die ontstaan doordat noodzakelijke informatie, toegang of terugkoppeling vanuit Klant niet tijdig beschikbaar wordt gesteld.

Richtlijnen support

- Klant draagt zorg voor een volledige en correcte melding. Indien de melding niet intern kan worden opgelost, wordt deze opgepakt door de servicedesk van Leverancier.
- Streven is een responstijd bij telefooncontact van 40 seconden.
- 40% van de meldingen (met uitsluiting van klantspecifieke meldingen) wordt in 1^e contactmoment opgelost, of op de dag van de melding.
- Meldingen met de status "wachten op reactie" worden direct afgesloten, bij reactie wordt de betreffende melding direct heropend.
- Waar mogelijk wordt er gewerkt met standaard afhandeling door gebruik te maken van standaard e-mailteksten. De standaard e-mailteksten zijn vastgelegd binnen de kennisbank van het ticketsysteem van Leverancier.

Bedrijfsbureau

Het bedrijfsbureau richt zich op de totstandkoming, borging en controle van kwaliteit en kwantiteit van de afgesproken dienstverlening. Het bedrijfsbureau is tijdens kantooruren beschikbaar van maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van algemeen erkende feestdagen) van 8:00 uur tot 17:00 uur.

Het bedrijfsbureau zorgt voor o.a.:

- bewaking van de afgesproken Service Levels,
- rapportage-input,
- klachtafhandeling,
- verzamelen van informatie over mogelijke verbeteracties van alle bij het beheer betrokken organisatieonderdelen.

Rapportage

Op verzoek van Klant kan Leverancier rapporteren over de uitvoering van de dienstverlening. Rapportages kunnen onder meer informatie bevatten over aantallen meldingen, classificaties, afhandeltermijnen, onderhoudswerkzaamheden, beveiligingsincidenten en verbetermaatregelen.

Serviceoverleg

Indien gewenst kunnen Partijen periodiek overleg voeren over de dienstverlening, trends, verbetermaatregelen en de resultaten van eventuele rapportages.

Klachtafhandeling

Een klacht kan ingediend worden wanneer Klant niet tevreden is over de geleverde dienstverlening of handelen van een medewerker van Leverancier. Dit kan gemaild worden naar klachten@vivianl.nl. Uiterlijk binnen 2 werkdagen neemt Leverancier uw klacht in behandeling.

Informatiebeveiliging

Zie www.vivianl.nl/compliance

Zie de Verwerkersovereenkomst

2. Procedures

2.1 Continuïteitsbeheer

Continuïteitsbeheer betreft alle maatregelen die moeten garanderen dat de dienstverlening ook op langere termijn blijft functioneren. De primaire verantwoordelijkheid met betrekking tot continuïteitsbeheer is belegd bij Leverancier. Gepland onderhoud, als onderdeel van continuïteitsbeheer, is daar een onderdeel van. Gepland onderhoud vindt zoveel mogelijk plaats op tijden dat de dienst het minst gebruikt wordt. Bij calamiteiten kan in overleg onderhoud versneld worden uitgevoerd. De Servicedesk zal volgens communicatieschema acteren.

Gepland onderhoud wordt waar mogelijk vooraf aangekondigd via de gebruikelijke communicatiekanalen.

Indien spoedonderhoud noodzakelijk is ter bescherming van de continuïteit, beschikbaarheid of informatiebeveiliging van de dienstverlening, kan onderhoud zonder voorafgaande aankondiging plaatsvinden. Klant wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

2.2 Veiligheidsincidenten

Leverancier hanteert een actief informatiebeveiligingsbeleid. Na constatering van een veiligheidsincident zal er een proces gestart worden. Het proces omvat het aannemen, onderzoeken en afhandelen van Security Incidenten. Het proces heeft als doel de dienstverlening te verbeteren op basis van geconstateerde veiligheidsincidenten en zwakke plekken.

Registratie van veiligheidsincidenten wordt toegepast in de ruimste zin van het woord, denk hierbij aan:

- Afwijkingen van toegangsrechten binnen applicaties, systemen en netwerken;
- Vertrouwelijke informatie wordt aangetroffen, niet versleuteld verzonden of aan verkeerde ontvanger afgeleverd;
- Verlies, diefstal of misbruik van bijvoorbeeld inloggegevens en certificaten;
- Zwakke plekken ten aanzien van security;
- Een hack(poging), virusdetectie of kwetsbaarheid in gebruikte componenten;
- Niet opgevolgde instructies of securityrichtlijnen.

Indien Klant een security incident constateert, kan dit gemeld worden door te bellen met **053 572 42 72** of door te mailen aan **datalek@vivianet.nl**.

2.3 Wijzigingsverzoeken

Verzoeken tot wijziging van functionaliteit, configuratie, werkwijze of dienstverlening worden beschouwd als wijzigingsverzoeken (RFC) en worden afzonderlijk beoordeeld.

Leverancier beoordeelt wijzigingsverzoeken op haalbaarheid, impact, risico's, benodigde doorlooptijd en eventuele kosten. Indien sprake is van aanvullende werkzaamheden kan hiervoor een offerte worden uitgebracht.

3. Beheer van problemen

Een probleem is een ongewenste situatie die een nog onbekende oorzaak heeft.

Problemen zijn vaak af te leiden uit terugkomende incidenten (verstoringen). Probleemmanagement verzorgt het detecteren en wegnemen van fouten die binnen het verantwoordelijkheidsgebied van Leverancier vallen. Leverancier kan een probleem aanmaken bij het optreden van (meerdere gelijksoortige) incidenten, waarbij onderzoek naar de oorzaak nodig is. De keuze voor het aanmaken van een probleem ligt, al dan niet in overleg, bij Leverancier.

Doelstellingen:

- Het elimineren van problemen met als doel herhaling van incidenten te voorkomen.
- Het minimaliseren van de impact van incidenten die niet voorkomen kunnen worden.

Terugkerende of structurele incidenten kunnen door Leverancier als probleem worden geregistreerd. Het doel hiervan is de onderliggende oorzaak vast te stellen, passende beheersmaatregelen te treffen en herhaling van incidenten te voorkomen.

4. Escalatie- en communicatieprocedure

Leverancier kent twee soorten escalatie:

- Functionele escalatie (horizontaal, meer kennis/expertise);
Functionele escalatie kan ingezet worden voordat de gegeven oplostijd van een incident in het geding raakt. Voorafgaand aan het eerste klantcontact betreffende een escalatie hebben al werkzaamheden plaatsgevonden bij Leverancier.
- Hiërarchische escalatie (verticaal, meer bevoegdheid voor besluitvorming).

Onder escalatie wordt verstaan dat storingen op een hoger niveau worden aangemeld binnen Leverancier in het geval dat het bestaande niveau niet tot oplossing komt van de storing binnen de afgesproken termijn.

Escalatie kan tevens plaatsvinden indien tussen Klant en Leverancier verschil van inzicht bestaat over de urgentie, classificatie of behandeling van een melding.

Escalatie van een storing vindt plaats overeenkomstig de volgende stappen:

- Indien een storing niet op tijd wordt opgelost, dan wel niet wordt opgepakt volgens de afgesproken procedures of overeenkomsten, kan Klant de melding bij de Servicedesk laten escaleren. De Servicedeskmedewerker zal de melder in verbinding stellen met de coördinator van de Servicedesk.
- Indien dat niet tot een passende oplossing leidt, kan Klant en/of de coördinator van Leverancier escaleren bij de directeur van Leverancier.
- Leverancier heeft met haar onderaannemers passende escalatieprocedures afgesproken.

