

**T** 055 599 92 00

**F** 055 599 92 01

**SERVICEDESK** 088 660 33 00

**W** [www.pinkroccade-healthcare.nl](http://www.pinkroccade-healthcare.nl)

**E** [HCA-Secr-Apeldoorn@pinkroccade.nl](mailto:HCA-Secr-Apeldoorn@pinkroccade.nl)

## Licentie Support Plan

**DATUM** 28 september 2009  
**PLAATS** Apeldoorn  
**AUTEUR** PinkRoccade Healthcare  
**VERSIE** 2.65

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Algemeen</b>	<b>3</b>
1.1	Omvang dienstverlening	3
1.2	Hiërarchie contracten/documenten	3
1.3	Looptijd en duur	3
1.4	Financiële afspraken	3
1.5	Communicatie	3
1.6	Oplevering van nieuwe software	4
1.7	System Requirements & Release Notes	5
1.8	Afhandeling calls bij betrokkenheid van derden	5
1.9	Afspraken over additionele diensten en meerwerk	5
1.10	Escalatie	6
1.11	Klachten	6
1.12	Definities	6
<b>2</b>	<b>Afbakening</b>	<b>7</b>
2.1	Betrokken applicaties	7
2.2	Werkzaamheden	7
<b>3</b>	<b>Prestatieniveaus</b>	<b>8</b>
3.1	Incident Management	8
3.2	Problem Management	9
3.3	Change Management	9
3.4	Release Management	10
3.5	Rapportage	10
<b>Bijlage 1</b>	<b>Aanmelden calls</b>	<b>11</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Begrippenlijst</b>	<b>12</b>

## **1 Algemeen**

### **1.1 Omvang dienstverlening**

Leverancier neemt op zich om de dienstverlening voor Opdrachtgever te leveren zoals beschreven is in hoofdstuk 2, conform de prestatieniveaus in hoofdstuk 3 van dit Licentie Support Plan.

### **1.2 Hiërarchie contracten/documenten**

Indien er tegenspraak bestaat tussen bepalingen uit dit Licentie Support Plan en de Mantelovereenkomst c.q. een Deelovereenkomst, geldt de navolgende rangorde, waarbij de betreffende bepalingen van het hoger genoemde document prevaleren boven de betreffende bepalingen van het lager genoemde document:

- de betreffende Service Level Agreement
- de betreffende (Deel)overeenkomst
- de Mantelovereenkomst
- het Service Support Plan
- het Licentie Support Plan
- de Algemene Voorwaarden Getronics PinkRoccade.

### **1.3 Looptijd en duur**

De looptijd van dit Licentie Support Plan is gelijk aan de looptijd van het Contract / de (Deel)overeenkomst voor aanschaf en gebruik van de software.

Leverancier behoudt zich het recht voor het Licentie Support Plan te wijzigen door middel van schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever. Dit laat echter de kernbedingen uit het Contract / de Deelovereenkomst tussen partijen zoals aard, prijs, omvang en inhoud van de prestaties van partijen onverlet.

### **1.4 Financiële afspraken**

Het bedrag voor het jaarlijkse gebruiksrecht van de software geeft recht op de dienstverlening zoals vermeld in dit Licentie Support Plan.

Dienstverlening die niet onder dit Licentie Support Plan valt, zoals beschreven in hoofdstuk 1.9, wordt gefactureerd op basis van nacalculatie tegen het geldende uurtarief, tenzij hiervoor aparte contractafspraken zijn opgesteld.

### **1.5 Communicatie**

Ter bevordering van een eenduidige communicatie zal Opdrachtgever een vast contactpersoon op operationeel niveau per applicatie benoemen die een opleiding heeft gevolgd voor functioneel- en/of technisch applicatiebeheer, of een vergelijkbaar kennisniveau heeft. Als blijkt dat dit niet het geval is en het veel tijd kost om te achterhalen waar de call over gaat, dan kunnen de kosten op basis van nacalculatie in rekening worden gebracht.

Hieronder staat een voorbeeld hoe de diverse rollen met betrekking tot communicatie ingevuld kunnen worden.

CONTACTPERSONEN OPDRACHTGEVER	
ROL	
ServiceDesk / HelpDesk	ServiceDesk medewerker / HelpDesk medewerker
Technisch beheerder	Systeembeheerder
Functioneel beheerder	Key-user / applicatiebeheerder
Verantwoordelijk automatisering	Hoofd ICT of Hoofd informatievoorziening

CONTACTPERSONEN LEVERANCIER	
ROL	
ServiceDesk (non-skilled)	Centrale ServiceDesk medewerkers
HelpDesk per product (skilled)	HelpDesk medewerkers
Verantwoordelijk contract	Account Manager

## 1.6 Oplevering van nieuwe software

Onderstaande terminologie wordt gehanteerd voor het opleveren van software.

- Main Release (bv. 4.0 of 5.0); generatie van applicatie waarin cruciale wijzigingen opgeleverd worden, zoals wijziging in platform, architectuur, re-design e.d.
- Major Release (bv. 5.1 of 5.2); waarin grote geplande wijzigingen en/of aanvullingen volgens de reguliere releasecycli opgeleverd worden.
- Minor Release (bv. 5.1.1 of 5.1.2); waarin tussentijdse wijzigingen opgeleverd worden, zoals correctief onderhoud en kleine wijzigingen.
- Patch (Edit/Hotfix (bv. 5.1.1.1 of 5.1.1.2); waarin één of enkele componenten als noodoplossing opgeleverd worden.

Gewoonlijk wordt minimaal 1 maal per jaar, en maximaal 2 maal per jaar, een Major Release uitgebracht. Voor applicaties in ontwikkeling, of ten gevolge van wettelijke regelingen, kunnen dit er meer zijn.

Om aanspraak te kunnen maken op de dienstverlening, zoals beschreven in dit Licentie Support Plan, mag door Opdrachtgever hooguit één Major Release worden achtergelopen, ten opzichte van de laatst beschikbaar gestelde release door Leverancier<sup>1</sup>.

In een aantal gevallen zullen meerdere releases onderhouden blijven. Op het Supportal staan de releases benoemd die onderhouden worden.

Bij uitzondering kunnen beide partijen onderling akkoord gaan met een oudere release, waarbij aanvullende voorwaarden kunnen worden gesteld.

Onder bepaalde omstandigheden is het noodzakelijk om een nieuwe release of patch te implementeren.

- Indien het aanpassingen betreft naar aanleiding van wettelijke verplichtingen.
- Indien een Productieverstorend Gebrek is opgelost in een reeds uitgebrachte release of patch.
- Indien een noodzakelijke patch niet kan worden geïmplementeerd zonder de juiste release.

Productieverstorende Gebreken worden als incident behandeld en tussentijds opgelost, eventueel met een 'workaround' procedure. Indien mogelijk wordt dit als patch ter beschikking van de

<sup>1</sup> Indien bijvoorbeeld release 4.4 beschikbaar wordt gesteld door Leverancier, dan moet bij Opdrachtgever minimaal release 4.3 operationeel zijn. Vanaf het beschikbaar stellen van release 4.4 zal release 4.2 dus niet meer worden ondersteund.

Opdrachtgever gesteld. Patches worden ook altijd opgenomen in een nieuwe release en via het reguliere proces ter beschikking gesteld.

## **1.7 System Requirements & Release Notes**

Leverancier levert bij een nieuwe release de volgende onderdelen:

- Release Notes met de functionele wijzigingen
- System Requirements met de benodigde hardware componenten
- Installatie instructie en installatie set ten behoeve van de installatie van de software.

Deze zijn van het Supportal te downloaden.

Als een storing wordt veroorzaakt door een component die niet voldoet aan de door de Leverancier gespecificeerde System Requirements of de component niet is gekwalificeerd door Leverancier, dan kan de onderhavige component uitgesloten worden van de in dit Licentie Support Plan genoemde dienstverlening. Eventuele kosten zullen in rekening worden gebracht.

Indien Opdrachtgever afwijkende componenten wil gaan gebruiken is het verstandig dit vooraf te overleggen met Leverancier.

Wijzigingen in Versies, die van invloed zijn op de benodigde hardware (zie 1.6 eerste bullet) worden in een zo vroeg mogelijk stadium met Opdrachtgever gecommuniceerd, doch uiterlijk 6 maanden voor de ter beschikkingstelling van de Release.

## **1.8 Afhandeling calls bij betrokkenheid van derden**

Onder derden wordt verstaan die partijen waar Opdrachtgever een rechtstreeks contract mee heeft niet zijnde Leverancier.

Voor storingen onderhanden bij een derde partij, waarbij Leverancier dus geen invloed heeft op de afhandeling van de storing, wordt de tijd stopgezet met betrekking tot het meten van de prestatieniveaus.

Leverancier zal in alle gevallen meewerken aan het oplossen van de storingen voor zover dat mogelijk is. Als daar kosten aan verbonden zijn zal dit gemeld worden.

## **1.9 Afspraken over additionele diensten en meerwerk**

Leverancier is in staat en bereid tot het verlenen van additionele diensten, zoals benoemd in onderstaande paragraaf. Opdrachtgever zal in alle gevallen expliciet opdracht geven tot het uitvoeren van aanvullende diensten. In geval van additionele diensten gelden de bepalingen als weergegeven in de Algemene Voorwaarden. De uit deze activiteiten voortvloeiende kosten zullen op basis van nacalculatie, tegen geldend uurtarief, in rekening gebracht worden aan Opdrachtgever.

### **1.9.1 Remote support voorziening**

Om snel en eenvoudig additionele diensten uit te kunnen voeren, maar ook om snel op mogelijke software fouten te kunnen reageren, wordt geadviseerd een VPN lan-to-lan of VPN cliënt verbinding met Leverancier te realiseren.

Indien Opdrachtgever zulke voorzieningen niet heeft duurt het langer om de werkzaamheden in te plannen en worden reiskosten in rekening gebracht.

### **1.9.2 Mogelijkheden voor extra dienstverlening**

De volgende werkzaamheden kunnen als extra dienstverlening uitgevoerd worden:

- Onderhoud, beheer en support op hard- en software, als dat niet valt onder een aanvullend contract;
- Installeren nieuwe software en installeren van releases van software;
- Herstelen en aanpassen van data ten gevolge van organisatorische veranderingen of foutief gebruik van het systeem;
- Opleiding key-users en/of gebruikers;
- Ondersteunen van de functioneel beheerders/key-users, al dan niet op locatie, als dat niet valt onder een aanvullend contract;
- Ontwerpen, bouwen, wijzigen en/of uitvoeren van rapportages;
- Uitvoeren van de eerstelijns Helpdeskactiviteiten voor de Opdrachtgever, al dan niet op locatie;
- Adviseren met betrekking tot het inrichten van de administratieve organisatie en het navenant inrichten van de applicatie;
- Het uitvoeren van incidentele bereikbaarheidsdiensten tijdens implementaties;
- Escrow-regeling kan op verzoek en tegen een vergoeding geregeld worden.

Ook op onze website staat vermeld welke oplossingen we leveren en welke diensten we uitvoeren.

### **1.9.3 Aanvragen extra dienstverlening**

Extra dienstverlening kan aangevraagd worden via de ServiceDesk.

Wij hanteren hiervoor de volgende procedures:

- Voor opdrachten die minder dan 16 uur duren, wordt via de mail gevraagd om akkoord te geven voor het uitvoeren van de extra dienstverlening. Op basis van een opdrachtformulier of bezoekrapport wordt de opdracht naderhand volgens geldend uurtarief gefactureerd.
- Opdrachten die meer dan 16 uur werk zijn en/of waarbij aanvullende kosten van toepassing zijn, worden voor het begin van de werkzaamheden aangeboden als offerte.

### **1.10 Escalatie**

Indien de afhandeling van een call na dringend verzoek, toch niet adequaat behandeld wordt, kan dit geëscaleerd worden bij de ServiceDesk van Leverancier. De ServiceDesk stuurt dit door naar de juiste persoon binnen de organisatie. Uiterlijk binnen 1 werkdag wordt contact opgenomen met Opdrachtgever.

### **1.11 Klachten**

Formele klachten kunnen gemeld worden bij de ServiceDesk. Opdrachtgever wordt binnen 10 werkdagen op de hoogte gesteld over de afhandeling van de klacht.

### **1.12 Definities**

De in dit document gehanteerde begrippen zijn omschreven in Bijlage 2.

## **2 Afbakening**

### **2.1 Betrokken applicaties**

Dit document heeft betrekking op **alle applicaties van PinkRoccade Healthcare BV** die contractueel zijn afgenomen en zijn geïnstalleerd bij Opdrachtgever.

### **2.2 Werkzaamheden**

Op basis van dit Licentie Support Plan voert Leverancier werkzaamheden uit die betrekking hebben op software Gebreken. Hiervoor worden geen kosten bij de opdrachtgever in rekening gebracht. Alle overige werkzaamheden worden op basis van nacalculatie uitgevoerd.

### 3 Prestatieniveaus

#### 3.1 Incident Management

Opdrachtgever kan gebruik maken van de ServiceDesk van Leverancier om Gebreken, wensen, problemen en klachten te melden met betrekking tot de geleverde software. Dit kan gedaan worden via het Supportal, per e-mail of telefonisch door functioneel beheerders/key-users of systeembeheerders.

In Bijlage 1 is de procedure voor het aanmelden van calls beschreven.

Productie versturende Gebreken met hoge prioriteit (werken is onmogelijk voor één of meerdere kritische onderdelen van de applicatie, ten gevolge van een software gebrek) dienen telefonisch te worden gemeld.

De volgende type calls worden onderkend:

Incident Management	
Type	Toelichting
Incident	Een melding van een gebruiker van een ICT middel die daarover een storing ervaart. Van een storing is sprake wanneer de functionaliteit van een of meer onderdelen van de ICT domeinen (deels) niet beschikbaar is.
Service request	Inhoudelijk vraag of verzoek over een ICT middel (bijvoorbeeld "hoe kan een tabel aangepast worden")
Order	Een verzoek welke tegen betaling uitgevoerd wordt

Opdrachtgever krijgt een mail ter bevestiging van de call en een mail bij het sluiten van de call. Op het Supportal kan Opdrachtgever zelf de voortgang controleren.

Service Window	
Toelichting	
<b>Registreren</b> van incidenten en service requests door de ServiceDesk	Ma t/m vrij van 8:00 – 17:30 uur, maar niet op erkende feestdagen
<b>Afhandelen</b> van incidenten en service requests	Ma t/m vrij van 8:00 – 17:00 uur, maar niet op erkende feestdagen

- Onder verantwoordelijkheid van Leverancier vallen uitsluitend software Gebreken, voor zover deze niet zijn veroorzaakt als geheel of gedeeltelijk onjuist, onzorgvuldig, of ondeskundig gebruik door Opdrachtgever, door personen die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallen en als gevolg van handelen en/of nalaten van toeleveranciers van Opdrachtgever, en/of als gevolg van van buiten komende oorzaken.
- Voor het verhelpen van verstoringen en problemen die zijn ontstaan door niet juist handelen van Opdrachtgever worden de kosten doorberekend aan Opdrachtgever op basis van nacalculatie tegen geldend uurtarief.

### 3.1.1 Afspraken

Voor aangemelde calls gelden de volgende afspraken:

INCIDENTMANAGEMENT SOFTWARE		
Soort call	Responstijd	Afhandeltijd
Incidenten ten gevolge van software Gebrek	1 werkdag	Binnen twee werkdagen wordt een eerste termijn voor de afhandeling aangegeven.
Incidenten met andere oorzaak	1 werkdag	In overleg
Service Request	1 werkdag	In overleg

### 3.1.2 Afhandeltijd

De uitvoering kan, afhankelijk van de oplossing, langer duren. Een mogelijke oplossing bij software gebreken kan zijn dat in overleg een workaround wordt vastgesteld, eventueel gevolgd door het beschikbaar stellen van een patch of een aanpassing van de software in een volgende release. De genoemde tijden gelden voor de productieomgeving. Voor de test/acceptatie-omgeving gelden geen tijden.

## 3.2 Problem Management

Dit proces zorgt ervoor dat incidenten die vaker voorkomen, onderzocht worden op oorzaak, met als doel de oorzaak weg te nemen en het aantal incidenten te verminderen. Mededelingen over nieuwe 'bekende fouten' worden op het Supportal geplaatst.

## 3.3 Change Management

Dit proces verzorgt het uitvoeren of laten uitvoeren van wijzigingen binnen de applicatie. Het doel van dit proces is het op een gecontroleerde wijze doorvoeren van wijzigingen. De meeste changes zullen in eerste instantie als incident aangemeld worden. Afhankelijk van het incident wordt dit als incident afgehandeld, ofwel als problem en/of change.

De type changes die uit deze calls voortkomen zijn:

- Het oplossen van Software Gebreken. Afhankelijk van de aard van het gebrek kan het incident leiden tot een aanpassing in de software, eventueel voorafgegaan door een work-around;
- Wensen, zoals die door functioneel beheerders worden aangegeven, met betrekking tot de functionaliteit van de applicatie, waarbij een aanpassing van de applicatie het gevolg is. De productmanager van de applicatie bij Leverancier bepaalt welke wensen in een volgende release worden verwerkt;
- Verzoek tot het uitvoeren van Maatwerk. Indien het mogelijk is een maatwerkoplossing te maken, wordt deze geoffreerd aan Opdrachtgever. Na realisatie wordt er naar gestreefd om deze aanpassing op te nemen in de volgende Release van de software.

CHANGE MANAGEMENT				
Soort Change	Toelichting	Responstijd	Informereren over besluit / planning	Uitvoering
<b>Software Gebreken</b>	Komen voort uit incidenten en worden door productmanager beoordeeld	1 werkdag	10 werkdagen	Software aanpassingen in een uitlevering van de software, afhankelijk van de prioriteit
<b>Wensen</b>	Worden door productmanager beoordeeld, zo mogelijk na overleg op een klantendag	1 werkdag	20 werkdagen	Indien besloten wordt tot honorering, kan dit in een volgende Release verwerkt worden
<b>Maatwerk</b>	Worden door productmanager beoordeeld in overleg met Opdrachtgever	1 werkdag	20 werkdagen	Indien besloten wordt tot honorering, wordt een offerte aangeboden

### 3.4 Release Management

Binnen het proces releasemanagement wordt de software uitgeleverd en wordt informatie verstrekt aan Opdrachtgever over de nieuwe software.

RELEASE MANAGEMENT		
Activiteit	Toelichting	Uitvoering
Uitbrengen nieuwe release		Via het Supportal wordt de software ter beschikking gesteld
Informatie over nieuwe release	Over de inhoud van de nieuwe release wordt Opdrachtgever geïnformeerd op het Supportal of via de mail en/of tijdens gebruikersgroepoverleg mbt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Release kalender</li> <li>• Overzicht van geplande wijzigingen</li> <li>• Documentatie en System Requirements</li> <li>• Release Notes</li> <li>• Installatiehandleiding</li> <li>• Toekomstvisie</li> </ul>	Tenminste drie maanden vóór geplande releasedatum wordt aangegeven dat er een nieuwe release komt met de hoofdpunten

### 3.5 Rapportage

Inzicht in openstaande en afgesloten calls voor de eigen organisatie zijn door Opdrachtgever op te vragen en in te zien via het Supportal.

## Bijlage 1      Aanmelden calls

### AANMELDEN VIA SUPPORTAL

- U logt in met uw gebruikersnaam en wachtwoord op de site van het Supportal

**[www.pinkroccade-healthcare.nl](http://www.pinkroccade-healthcare.nl) (daarna Log In)**

- Als u deze nog niet heeft kunt u deze telefonisch of via de mail aanvragen bij de ServiceDesk;
- U kiest het item 'incident melden' en vult het formulier in;
- U kunt op deze site ook de call volgen, heeft u vragen dan kunt u altijd telefonisch of via mail contact opnemen met de ServiceDesk;
- Incidenten met een hoge prioriteit moeten telefonisch worden doorgegeven;
- Registratie en afhandeling van de call vindt alleen plaats tijdens de openingsuren van de ServiceDesk.

### AANMELDEN VIA MAIL

Aanmelding van calls per e-mail is eveneens mogelijk. Indien u nog niet in het bezit bent van een elektronische versie van het formulier, kunt u deze opvragen bij de ServiceDesk en volledig ingevuld op ieder gewenst moment mailen naar:

**[PRHC.servicedesk@PinkRoccade.nl](mailto:PRHC.servicedesk@PinkRoccade.nl)**

- Incidenten met een hoge prioriteit moeten **telefonisch** worden doorgegeven;
- Registratie en afhandeling van de e-mail vindt alleen plaats tijdens de openingsuren van de ServiceDesk.

### TELEFONISCH AANMELDEN

- U belt de ServiceDesk van PinkRoccade Healthcare:

**(088) 660 33 00**

- De medewerker van de ServiceDesk vraagt u naar uw klantnummer. Met dit klantnummer is direct uw organisatie geïdentificeerd;
- Tevens dient u uw persoonsnaam en het nummer waaronder u telefonisch bereikbaar bent door te geven;
- Er zullen u vragen gesteld worden over de applicatie of het systeem waarover het incident gaat, zonodig aangevuld met vragen over de gebruikte hardware en het Operating System (besturingsstelsel);
- Aan de hand van een applicatiegerichte vragenlijst stelt de ServiceDesk-medewerker u vragen om uw call zo helder mogelijk vast te leggen;
- In sommige gevallen verbindt de medewerker van de ServiceDesk u door met de desbetreffende HelpDesk. De medewerker van de HelpDesk bespreekt het incident dan verder met u;
- U krijgt van de ServiceDesk-medewerker een incidentnummer uitgereikt. In verdere communicatie dient dit incidentnummer steeds als referentie. Indien uw e-mailadres bekend is, wordt deze informatie u ook per e-mail toegestuurd;
- Registratie en afhandeling van de e-mail vindt alleen plaats tijdens de openingsuren van de ServiceDesk.
- Om een vlotte afhandeling van de incidenten te kunnen waarborgen, verzoeken wij u de hierboven genoemde gegevens bij het aanmelden van het incident steeds paraat te hebben.

## Bijlage 2 Begrippenlijst

Onderstaand worden de diverse begrippen, zoals gebruikt in het voorgaande document, nader toegelicht. De cursief weergegeven woorden in de uitleg zijn ook begrippen.

De genoemde begrippen worden algemeen gebruikt bij Leverancier en komen daarom niet in ieder document voor. Deze lijst wordt bij ieder formeel stuk gevoegd.

Begrip	Omschrijving
<b>1<sup>e</sup> lijnsondersteuning</b>	Oplossen van eenvoudige <i>incidenten</i> of incidenten met een bekende oorzaak door de <i>ServiceDesk van Leverancier</i> . Daar worden alle incidenten aangenomen en geregistreerd. Incidenten die niet zelfstandig door de ServiceDesk kunnen worden opgelost, worden doorgezet naar de <i>2<sup>e</sup> of 3<sup>e</sup> lijnsondersteuning</i> .
<b>2<sup>e</sup> lijnsondersteuning</b>	De <i>2<sup>e</sup> lijnsondersteuning</i> onderzoekt het <i>incident</i> nader en geeft daar waar mogelijk oplosrichtingen aan c.q. biedt oplossingen aan. Indien verdere expertise nodig is, wordt de <i>3<sup>e</sup> lijnsondersteuning</i> ingeschakeld.
<b>3<sup>e</sup> lijnsondersteuning</b>	Als een oplossing niet direct aanwezig is, of als er extra expertise ingeschakeld dient te worden, wordt het <i>incident</i> doorgezet naar de <i>3<sup>e</sup> lijnsondersteuning</i> . Deze ondersteuning kan zowel door een interne afdeling van <i>leverancier</i> als door externe leveranciers worden geboden.
<b>Acceptatietest</b>	De test waarmee wordt aangetoond dat het <i>systeem</i> aan de overeengekomen <i>specificaties</i> voldoet.
<b>Adviesaanvraag</b>	Vraag om advies met betrekking tot functionaliteit of beoogde veranderingen in de huidige functionaliteit.
<b>Afhandeltijd</b>	De met <i>Opdrachtgever</i> afgesproken periode, inclusief responstijd, waarbinnen de gemelde storing afgehandeld dient te zijn. In geval van software Gebreken is de afhandeling afhankelijk van impact en mogelijkheden.
<b>Applicatie</b>	Concrete samenstelling van <i>programmatuuronderdelen</i> , gericht op een bepaalde functie.
<b>Applicatiebeheer</b>	Zorgt voor beheer, <i>onderhoud</i> en vernieuwing van bestaande informatiesystemen en instandhouding van de applicatieprogrammatuur en gegevensbanken.
<b>Beheerorganisatie</b>	Samenwerkingsverband van mensen, methoden en middelen ten behoeve van het leveren van diensten.
<b>Bereikbaarheidsdienst</b>	Het behandelen van incidenten met een bepaalde prioriteit buiten <i>kantooruren</i> .
<b>Beveiliging</b>	Duidt op de mate waarin informatievoorziening is beschermd tegen onopzettelijke <i>fouten</i> (menselijke fouten, technische fouten, organisatorische fouten en fouten inzake de fysieke locatie, zoals brand) en opzettelijke fouten (sabotage, diefstal, fraude).
<b>Bewaarder</b>	Door partijen aangewezen persoon/organisatie die de broncode, inclusief <i>documentatie</i> en materialen bewaart en onder de in een <i>escrow overeenkomst</i> bepaalde voorwaarden afgeeft aan <i>Opdrachtgever</i> .
<b>Calamiteit</b>	Calamiteit is een gebeurtenis die tot gevolg heeft dat de IT zodanig wordt getroffen dat veelal aanzienlijke maatregelen moeten worden genomen om de IT en bijbehorende verwerkingsprocessen weer te herstellen.
<b>Call</b>	Een ICT <i>gebruiker</i> die een vraag heeft of een storing ervaart van de functionaliteit van een werkplek. Van de melding wordt een zogeheten <i>call</i> aangemaakt in het <i>service management</i> systeem.

Begrip	Omschrijving
	Types van calls die bij de helpdesk gemeld kunnen worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Request: inhoudelijk vraag of verzoek over een ICT middel (bijvoorbeeld "hoe kan een tabel aangepast worden")</li> <li>• Incident: een melding van een gebruiker van een ICT middel die daarover een storing ervaart. Van een storing is sprake wanneer de functionaliteit van een of meer onderdelen van de ICT domeinen (deels) niet beschikbaar is.</li> <li>• Order: een verzoek welke tegen betaling uitgevoerd wordt.</li> <li>• Change: verzoek om een aanpassing door te voeren op de technische omgeving, al dan niet tegen betaling</li> </ul>
<b>Change</b>	Geplande, geteste en gecontroleerde wijzigingen in hardware, software en/of procedures.
<b>Change Management</b>	Het proces dat verantwoordelijk is voor het gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen, met zo min mogelijk negatieve gevolgen voor de bestaande dienstverlening.
<b>Derden</b>	Onder derden wordt verstaan die partijen waar Opdrachtgever een rechtstreeks contract mee heeft niet zijnde Leverancier
<b>Dienst</b>	Een dienst is de combinatie van het beschikbaar stellen van ICT-functionaliteit en de benodigde support welke als geheel voorziet in de behoefte van <i>Opdrachtgever</i> .
<b>Documentatie</b>	De door <i>leverancier</i> ten behoeve van <i>Opdrachtgever</i> te leveren gebruikers- en technische <i>documentatie</i> behorende bij <i>apparatuur</i> , <i>programmatuur</i> en <i>onderhoud</i> , als omschreven in de <i>mantelovereenkomst</i> en de <i>nadere overeenkomst</i> .
<b>Edit</b>	Zie <i>patch</i> .
<b>Erkende feestdagen</b>	Erkende feestdagen zijn: nieuwjaarsdag, beide Paasdagen, Hemelvaartsdag, beide Pinksterdagen, beide Kerstdagen en de dag waarop op grond van een besluit van de overheid Koninginnedag wordt gevierd en 5 mei, blijkens publicatie in de Nederlandse Staatscourant, als nationale feestdag wordt gevierd.
<b>Escalatie</b>	Bij een escalatie wordt versneld meer kennis betrokken van deskundigen om een verstoring van de dienstverlening op te heffen. Daarnaast wordt bij een escalatie het naast hogere management geïnformeerd.
<b>Escrow regeling</b>	De <i>Leverancier</i> geeft de broncode van de applicatie in bewaring bij een vertrouwde derde partij (bewaarder), die de broncode alleen aan de <i>Opdrachtgever</i> mag geven in bijzondere overeengekomen gevallen, bijvoorbeeld onverhoopt het faillissement van <i>Leverancier</i> .
<b>Externe Leverancier</b>	Partij die ingeschakeld wordt door <i>Leverancier</i> .
<b>Extra kosten</b>	Voor <i>Leverancier</i> niet-vermijdbare kosten als gevolg van een niet voldoen van <i>Opdrachtgever</i> aan de verplichtingen voortvloeiende uit de <i>Mantelovereenkomst</i> en/of <i>nadere overeenkomst</i> en/of <i>deellovereenkomst</i> .
<b>Fouten</b>	Een softwarefout is een fout, gebrek, vergissing of 'ongedocumenteerd kenmerk' in een computerprogramma dat de bedoelde werking van dat computerprogramma verhindert.
<b>Functioneel beheer</b>	Omvat zowel het gebruiksbeheer en het functioneel <i>onderhoud</i> , als het aansturen van de automatiseringsorganisatie voor de realisatie ervan.
<b>Gebrek</b>	Zie <i>fouten</i> .
<b>Gebruiker</b>	Medewerkers die voor hun werkzaamheden geautoriseerd gebruikmaken van de functionaliteit van een werkplek.
<b>Hotfix</b>	Of Quick Fix Engineering Update (QFE) is een niet vrij verspreid/ gepubliceerde software(fix), die specifiek <i>probleem (bug)</i> in een software product herstelt cq repareert. Een hotfix is vaak specifiek gemaakt voor een

Begrip	Omschrijving
	<i>Opdrachtgever</i> of een product situatie en vaak alleen verkrijgbaar via een supportcontact met de <i>leverancier</i>
<b>Impact</b>	Mate van effect dat een bepaalde storing heeft op het proces binnen de organisatie van <i>Opdrachtgever</i> .
<b>Implementatie</b>	Het invoeren van een nieuw <i>systeem</i> of een nieuwe <i>versie</i> van een systeem in de organisatie van <i>Opdrachtgever</i> .
<b>Incident</b>	Storing in hard- en/ of software die de kwaliteit van de afgesproken dienstverlening vermindert, danwel direct risico daartoe vormt.
<b>Incident Management</b>	Het proces dat als taak heeft om (dreigende) storingen van IT-diensten weg te nemen zodat het niveau van de dienstverlening weer op het afgesproken niveau komt.
<b>Installatie programmatuur</b>	Het invoeren van applicatie- en <i>systeemprogrammatuur</i> in de apparatuur en, indien overeengekomen, het aanpassen van de <i>apparatuur</i> en, indien overeengekomen, van de applicatie- en systeemprogrammatuur op zodanige wijze dat het systeem conform de overeengekomen <i>specificaties</i> functioneert.  Tot installatie programmatuur kan, indien dit is overeengekomen, tevens de conversie van bestaande gegevensbestanden gerekend worden.
<b>Kantooruren</b>	Van 08:00 uur tot 17:00 uur, van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de algemeen in Nederland erkende <i>feestdagen</i> .
<b>Klacht</b>	Uiting van ontevredenheid. Deze melding komt binnen bij de <i>ServiceDesk</i> en wordt middels de klachtenprocedure behandeld.
<b>Klant</b>	Zie <i>Opdrachtgever</i> .
<b>Kleine opdracht</b>	Procedure waarbij door <i>Opdrachtgever</i> aan <i>Leverancier</i> een opdracht wordt gegeven om bepaalde additionele werkzaamheden tegen betaling uit te voeren. Hierdoor wordt niet de gehele offerteprocedure doorlopen.
<b>Known error</b>	Een storing waarvan de aard bekend is, maar waarvoor nog geen definitieve oplossing voorhanden is, wordt als known error gelogd en als problem vastgelegd binnen <i>Problem Management</i> .
<b>Mantelovereenkomst</b>	Een overeenkomst tussen <i>Opdrachtgever</i> en <i>Leverancier</i> , waarin zijn vastgelegd de generieke bepalingen en afspraken voor het verrichten van de dienstverlening en/ of leveringen.
<b>Nadere overeenkomst</b>	Een overeenkomst tussen partijen, binnen de kaders van de <i>mantelovereenkomst</i> , waarin zijn vastgelegd de specifieke bepalingen en afspraken voor het verrichten van de tussen partijen overeengekomen dienst(en) en/of levering van zaken. Iedere <i>nadere overeenkomst</i> wordt opgenomen in een <i>bijlage</i> bij de mantelovereenkomst.
<b>Onderhoud</b>	Het herstel (correctief) van <i>fouten of gebreken</i> van de <i>software</i> evenals het onderhoud ter verbetering (perfectief) en voorkoming (preventief) van fouten of gebreken. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Correctief</u> Het herstel van <i>Configuratie items</i> op het door de fabrikant gegarandeerde niveau van functionaliteit.</li> <li>• <u>Perfectief</u> Het verrichten van werkzaamheden op een <i>Configuratie Item</i>, met als doel de functionaliteit of de prestatie van het Configuratie Item uit te breiden c.q. te verhogen.</li> <li>• <u>Preventief</u> Het voorkomen van Incidenten op een <i>Configuratie Item</i> door tijdig maatregelen nemen en onderhoud uitvoeren.</li> </ul>
<b>Opdrachtgever</b>	In het kader van deze overeenkomst wordt onder <i>Opdrachtgever</i> de Opdrachtgever van de <i>Leverancier</i> verstaan. Dit is de Opdrachtgever in

Begrip	Omschrijving
	wiens opdracht de ICT dienstverlening door Leverancier wordt uitgevoerd en aan wie t.a.v. deze dienstverlening wordt gerapporteerd. (Zie in dit verband ook <i>gebruiker</i> ).
<b>Openingstijden</b>	Tijdstip dat de <i>ServiceDesk</i> van <i>Leverancier</i> beschikbaar is.
<b>Oplostijd</b>	De met <i>Opdrachtgever</i> afgesproken periode, inclusief responstijd, waarbinnen de gemelde storing opgelost dient te zijn, zie <i>afhandeltijd</i>
<b>Overeenkomst</b>	De overeenkomst voor dienstverlening door <i>Leverancier</i> aan <i>Opdrachtgever</i> .
<b>Package</b>	Zie <i>Service Pack</i> .
<b>Partijen</b>	<i>Leverancier</i> en <i>Opdrachtgever</i> of derden.
<b>Patch</b>	<p>Algemene naam voor een vrij verspreid/gepubliceerde software die een <i>fout</i> in software herstelt of repareert.</p> <p>Een wijziging of een correctie in een programmatuursysteem die moet worden doorgevoerd om een probleem te verhelpen. Veelal wordt de patch op korte termijn gevolgd door een release of upgrade van de <i>programmatuur</i>.</p> <p>Er zijn twee typen patches:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Critical</u> Een correctie of wijziging om een direct bedreigende fout te herstellen. Kan te maken hebben met security failures.</li> <li>• <u>Non-critical</u> Een correctie of wijziging voor het verhelpen van een niet direct bedreigende fout.</li> </ul>
<b>Prioriteit</b>	Bepalen van de mate waarin werkzaamheden voorrang krijgen op andere werkzaamheden. De prioriteit wordt bepaald door impact en urgentie.
<b>Problem</b>	Is een conditie die samenhangt met meerdere <i>incidenten</i> die dezelfde symptomen hebben, of het is een enkel Incident waarvan de oorzaak voorlopig is opgelost door middel van een 'workaround'.
<b>Problem Management</b>	Het wegnemen of voorkomen van structurele fouten om een zo hoog mogelijke stabiliteit in de dienstverlening te bereiken.
<b>Productieverstoring Gebrek</b>	<i>Softwarefout</i> waardoor op de productieomgeving niet meer gewerkt kan worden
<b>Programmatuur</b>	De overeengekomen door <i>Leverancier</i> te leveren systeempgrammatuur en applicatieprogrammatuur, inclusief bijbehorende materialen en <i>documentatie</i> .
<b>Raamovereenkomst</b>	Zie <i>mantelovereenkomst</i>
<b>Release Management</b>	Proces dat verantwoordelijk is voor de gecontroleerde distributie van <i>programmatuur</i> , inclusief het samenstellen van een <i>release</i> en het testen ervan.
<b>Release Notes</b>	Specificaties van de functionele wijzigingen in de opgeleverde software.
<b>Remote beheer</b>	Op afstand beheren van hardwareplatform, operating systemen, databasemanagementsysteem en applicaties met de daarvoor geijkte middelen.
<b>Responstijd</b>	De periode tussen het melden van een call bij de <i>ServiceDesk</i> van <i>Leverancier</i> en het moment van informeren van <i>Opdrachtgever</i> door <i>Leverancier</i> dat de call door een deskundige medewerker van <i>Leverancier</i> is opgepakt.
<b>Service Level</b>	Het afgesproken niveau van dienstverlening.
<b>Service Request</b>	Een <i>call</i> van <i>Opdrachtgever</i> aan <i>Leverancier</i> waarbij geen sprake is van een verstoring, dus een vraag of verzoek.
<b>Service Window</b>	Een afgesproken tijdsduur, waarin de dienstverlening plaatsvindt.

Begrip	Omschrijving
<b>ServiceDesk</b>	De ServiceDesk is het dagelijkse contact tussen gebruikers en ICT organisatie. De ServiceDesk is verantwoordelijk voor het aannemen en verwerken van vragen, problems en changes met betrekking tot de ICT dienstverleningen en voor het behouden van het overzicht met betrekking tot het herstel van de ICT dienstverlening in geval van een verstoring
<b>Softwarefout</b>	Zie 'Fouten'
<b>Software releases</b>	De volgende software releases worden onderscheiden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Main Release (bv. 4.0 of 5.0) Generatie van applicatie, waarin cruciale veranderingen worden opgeleverd, zoals wijziging in platform, architectuur, re-design e.d.</li> <li>• Major release (bv. 4.0 of 4.1) Hierin worden geplande wijzigingen en/of aanvullingen volgens de reguliere releasecycli opgeleverd.</li> <li>• Minor release (bv. 4.0.1 of 4.0.2) Hierin worden tussentijdse aanpassingen opgeleverd, zoals correctief onderhoud en kleine wijzigingen aan operationele versies</li> <li>• Patch (Edit/Hotfix, bv. 4.0.1.1 of 4.0.1.2) Hierin wordt één of worden enkele componenten als noodoplossing opgeleverd.</li> </ul>
<b>Specificaties</b>	Het geheel van werkzaamheden waaruit een dienst bestaat en de eisen waaraan de werkzaamheden of de te leveren zaak of zaken dienen te voldoen, zoals is overeengekomen tussen partijen.
<b>Standaard change</b>	<i>Changes</i> die klein van omvang zijn, vaker terugkeren, geen risico vormen voor de beschikbaarheid en in procedures zijn vastgelegd.
<b>Storing</b>	Een negatieve afwijking van de huidige situatie ten opzichte van de afgesproken situatie met betrekking tot de aan de applicatie gerelateerde software of hardware.
<b>Systeemprogrammatuur</b>	De overeengekomen informatiesysteem onafhankelijke besturingsprogrammatuur, welke op de apparatuur wordt gebruikt, met bijbehorende <i>documentatie</i> , als beschreven in de <i>nadere overeenkomst</i> .
<b>System Requirements</b>	Specificaties met betrekking tot de infrastructuur, teneinde de software optimaal te laten functioneren. Leverancier levert deze gegevens op bij de software.
<b>Technisch beheer</b>	Zorgt voor het operationeel houden van de automatiseringsmiddelen (apparatuur, netwerk, systeemprogrammatuur)
<b>Technische systemen (Apparatuur)</b>	De informatieverwerkende hardware, inclusief <i>systeemprogrammatuur</i> , waarop de werkzaamheden en verrichtingen van toepassing zijn, zijnde de computers, bijbehorende printers, servers en dergelijke alsmede netwerkproducten, netwerksystemen en overige producten en systemen.
<b>Urgentie</b>	De mate van de hinder die de gebruiker ondervindt tijdens het uitoefenen van zakelijke werkzaamheden, dit is dus een criterium, samen met de impact voor de snelheid waarmee de oplossing voor de gebruiker(s) moet worden geboden.
<b>Versie</b>	Zie software releases
<b>Wens</b>	Een wens is een vraag om nieuwe functionaliteit of een nieuwe dienst.
<b>Werkdagen</b>	Van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur 's ochtends en 17.00 uur 's avonds, met uitzondering van de algemeen in Nederland erkende <i>feestdagen</i> .
<b>Workaround</b>	Een tijdelijke oplossing voor een call waarvan de structurele oorzaak gevonden en opgelost wordt door het <i>Problem Management</i> proces.