



ABZ
Onderhoudsovereenkomst

ABZ,

**Generieke
Onderhoudsovereenkomst**

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
HOOFDSTUK 2	DEFINITIES.....	3
HOOFDSTUK 3	DIENSTVERLENING	4
3.1	ONDERHOUD.....	4
3.2	OPENINGS- EN ONDERHOUDSTIJDEN.....	5
3.3	SUPPORTTIJDEN.....	6
3.4	VERWERKINGSTIJDEN.....	6
HOOFDSTUK 4	BESCHIKBAARHEIDSPERCENTAGE	6
HOOFDSTUK 5	PRESTATIES.....	7
5.1	STANDAARD.....	7
5.2	SOLERACE, SPECIFIEK.....	7
5.3	PERCENTAGE UITBIJTERS.....	7
HOOFDSTUK 6	UPDATE.....	8
HOOFDSTUK 7	MANAGEMENTRAPPORTAGE.....	8
HOOFDSTUK 8	VERSTORINGEN.....	8
8.1	SERVICE DESK.....	8
8.2	PRIORITERING.....	8
8.3	AFHANDELING VERSTORINGEN	9
8.4	REACTIETIJDEN	10
8.5	OPLOSTIJDEN.....	10
HOOFDSTUK 9	VERPLICHTINGEN ABZ	10
9.1	AANSLUITING.....	10
9.2	LEVERING	11
HOOFSTUK 10	VERPLICHTINGEN KLANT.....	11
10.1	AANSLUITING.....	11
10.2	LEVERING.....	12
10.3	GEBRUIK	12
HOOFDSTUK 11	OVERIGE	13
11.1	TELECOMMUNICATIE, RECHTSGELDIGHED.....	13
11.2	OVERMACHT.....	13
11.3	BEWIJSMATERIAAL	13
HOOFDSTUK 12	CONTACT.....	13
HOOFDSTUK 13	HERZIENING VAN DIT DOCUMENT.....	14

Hoofdstuk 1 Inleiding

Doelstelling van dit document is de vastlegging van de Service Levels die de afnemer van een dienst van ABZ mag verwachten.

De Service Levels zijn generiek en gelden voor alle door ABZ geleverde diensten, tenzij anders genoemd. De onderhoudsbijlage is onderdeel van een dienstverleningsovereenkomst van ABZ. De inhoudelijke beschrijving(en) van de betreffende dienst(en) zijn in de bijlage Dienstbeschrijvingen vastgelegd.

Hoofdstuk 2 Definities

Begrip	Definities
Calamiteiten	Een onverwachte gebeurtenis buiten het beïnvloedingsgebied van ABZ
EDB lijst	European DataBase lijst
Feestdagen	Onder feestdagen worden de volgende dagen verstaan: Nieuwjaarsdag, eerste/tweede Paasdag, Koninginnedag, eerste/tweede Pinksterdag, eerste en tweede Kerstdag en door de overheid aangewezen feestdagen, alsmede Oudejaarsdag en de dag voor eerste Kerstdag vanaf 16:00.
Intake	De registratie van de verstoring
NCCT lijst	Non Cooperative Countries and Territories lijst
Onderhoudstijden	De standaardtijden waarin het onderhoud gepland wordt
Patch	Een direct herstel (eerste hulp) van een probleem, zodat het gebruik van een dienst niet langer verstoord wordt.
PEP lijst	Politically Exposed Persons lijst
Rapportage Standaard	De maandelijkse rapportage over de concrete resultaten van de dienstverlening ten opzichte van de afgegeven Service Levels
Rapportage Verstoringen	De maandelijkse rapportage over de verstoringen van de voorgaande periode op de diensten
RFC	Request for Change, verzoek tot aanpassing om tot een definitief herstel van de verstoring te komen
Service Level	Het service niveau wat door ABZ wordt gegarandeerd en is beschreven in de onderhoudsovereenkomst
Stand by support	Reactieve begeleiding van verstoringen buiten de reguliere supporttijden
Support	Het bieden van ondersteuning bij het gebruik van ABZ diensten
Uitbijters	Het percentage van de raadplegingen, op de in de Suite ondergebrachte transactionele diensten, dat langer duurt dan 5

Onderhoudsovereenkomst

	seconden gemeten over een periode van 24 uur
Verstoring	Elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een service behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van de service kan veroorzaken, waarvan de oorzaak binnen ABZ ligt.
Workaround	Omleiding waardoor een verstoring wordt vermeden

Hoofdstuk 3 Dienstverlening

3.1 Onderhoud

ABZ verricht onderhoudswerkzaamheden, de volgende werkzaamheden vallen binnen het basisonderhoud:

- Herstellen van door ABZ erkende Verstoringen in de programmatuur of systeemomgeving;
- Helpdeskfunctie binnen de kantoortijden genoemd in 3.2;
- Standaard rapportage volgens hoofdstuk 7.

ABZ verleent bovengenoemde werkzaamheden op de actuele versie van de webdiensten. In geval van berichtdefinities van de transactionele diensten worden bovengenoemde werkzaamheden op de actuele versie en de versie voorafgaand aan de actuele versie verleend.

Alle andere onderhoudsbijdragen, zoals:

- Verstoringen van de programmatuur die niet aan ABZ toe te rekenen zijn;
- Verstoringen die veroorzaakt worden door calamiteiten;
- Ondersteuning op locatie;
- Bestandreparaties (tenzij schriftelijk anders overeengekomen);
- Systeemconfiguraties, hardware en netwerken;
- Inrichtingswerkzaamheden, zoals het definiëren van lay-outs, overzichten, sheets, inrichting van rekenschema's, boekhoudkundige vraagstukken, importdefinities en koppelingen met vreemde programmatuur;

kunnen tegen meerprijs worden uitgevoerd, op basis van een afzonderlijke overeenkomst.

3.2 Openings- en onderhoudstijden

Service levels worden gemeten gedurende de openingstijden van de diensten van de ABZ en voor zover geen onderhoud wordt uitgevoerd.

Dag	Openingstijden	Onderhoudstijden
Maandag	00:00 – 24:00	
Dinsdag	00:00 – 24:00	
Woensdag	00:00 – 24:00	
Donderdag	00:00 – 24:00	
Vrijdag	00:00 – 24:00	
Zaterdag	00:00 – 24:00	
Zondag	00:00 – 24:00	00.00 – 07.00
Feestdagen	00:00 – 24:00	

Gedurende de onderhoudstijden is het mogelijk dat de dienst niet of verminderd beschikbaar is.

Voor de RDW dienstverlening, zijnde de raadpleging van de CR WAM en kentekenregister, gelden afzonderlijke openings- en onderhoudstijden, waarop ABZ geen invloed heeft. Voor deze specifieke dienstverlening gelden de onderstaande openings- en onderhoudstijden. De onderhoudswaarschuwing is gelijk aan de overige diensten.

Dag	Openingstijden CR-WAM en kentekenregister (raadplegen)	Onderhoudstijden kentekenregister	Onderhoudstijden CR-WAM
Maandag	05:30 – 23:00	23:00 – 07:00	21:00 – 21:30
Dinsdag	05:30 – 23:00	23:00 – 07:00	21:00 – 21:30
Woensdag	05:30 – 23:00	23:00 – 07:00	21:00 – 21:30
Donderdag	05:30 – 23:00	23:00 – 07:00	21:00 – 07:00
Vrijdag	05:30 – 23:00	23:00 – 07:00	21:00 – 21:30
Zaterdag	05:30 – 17:00	17:00 – 24:00	00:00 – 24:00
Zondag	-	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00
Feestdagen	-	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00

3.3 Supporttijden

Dag	Support
Maandag	08.00 – 18.00
Dinsdag	08.00 – 18.00
Woensdag	08.00 – 18.00
Donderdag	08.00 – 18.00
Vrijdag	08.00 – 18.00
Zaterdag	
Zondag	
Feestdagen	

De support is inclusief stand-by support 7* 24, ingaande op de ingangsdatum van het contract.

De standby support heeft betrekking op support bij verstoringen op de dienstverlening buiten de reguliere supporttijden.

Standby support houdt in dat op een door de klant gemeld incident, tijdens als standby aangeduide tijden, door ABZ binnen 60 minuten gereageerd wordt. Vanaf telefonisch contact wordt het incident afgehandeld.

3.4 Verwerkingstijden

Naam	Omschrijving	Waarde
Verwerkingstijd batchmatige aanlevering	De maximale gemiddelde tijd in dagen die het kost om een batchmatige aanlevering te verwerken in het systeem.	1 werkdag

Hoofdstuk 4 Beschikbaarheidspercentage

Naam	Omschrijving	Waarde
Onderhouds-waarschuwing	ABZ verzorgt de aankondiging van het onderhoud in geval van onbeschikbaarheid dienstverlening.	1 maand
Beschikbaarheid webdienst	Percentage van de tijd dat een webdienst beschikbaar is binnen de openingstijden en buiten gepland onderhoud. Dit percentage wordt bepaald over de periode van 1 maand.	98 %
Beschikbaarheid transactionele dienst	Percentage van de tijd dat een transactionele dienst beschikbaar is binnen de openingstijden en buiten gepland onderhoud. Dit percentage wordt bepaald over de periode van 1 maand.	99,5 %

Hoofdstuk 5 Prestaties

5.1 Standaard

Naam	Omschrijving	Waarde
Prestatie Webdiensten	De maximale tijd in seconden die het kost voor het systeem om te reageren. Alle delen van de infrastructuur die buiten de invloed van ABZ vallen zijn uitgesloten. Dit wordt gemeten over de periode van een maand	1,5 sec
Prestatie Transactionele diensten	De maximale tijd in seconden die het kost voor het systeem om te reageren. Alle delen van de infrastructuur die buiten de invloed van ABZ vallen zijn uitgesloten. Dit wordt gemeten over de periode van een maand	1,0 sec

5.2 Solerace¹, specifiek

Naam	Omschrijving	Waarde
Reactietijd	De gemiddelde tijd in seconden die het kost voor het centrale systeem om te reageren (bericht van zender naar ontvanger locatie leiden). Alle delen van de infrastructuur die buiten de invloed van ABZ vallen zijn uitgesloten.	8 sec
Berichtgrootte EDI	Maximale grootte van een bericht	2 Mb
Berichtgrootte Niet zijnde EDI	Maximale grootte van een bericht	15Mb

5.3 Percentage Uitbijters

Naam	Omschrijving	Waarde
Percentage raadplegingen > 5 seconden	Het percentage van de raadplegingen op transactionele diensten dat langer duurt dan 5 seconden. Dit wordt gemeten over de periode 24 uur en betreft het gemiddeld percentage over alle aangesloten partijen en alle raadplegingen op de onderliggende diensten.	≤ 1 %

¹ Uitsluitend van toepassing voor de dienst Solerace

Hoofdstuk 6 Update

Naam	Omschrijving	Waarde
Update frequentie publieke lijsten	Maximale interval waarin de publieke lijsten PEP en NCCT worden geupdate.	Maandelijks
Update frequentie publieke lijsten	Maximale interval waarin de publieke lijst EDB wordt geupdate.	Wekelijks
Update databronnen	Maximale interval waarin de databronnen SVP en Audascan, worden geupdate	Maandelijks
Update databronnen	Maximale interval waarin de databronnen FISH, RDW, SVP en Roy Data worden geupdate	24 uur
Schoning ESA	Schoning van Klantgegevens binnen de ESA dienstverlening	1 jaar

Hoofdstuk 7 Managementrapportage

Naam	Omschrijving	Waarde
Periode standaard rapportage	Interval waarin de standaard rapportage wordt opgeleverd	1 maand
Periode rapportage verstoringen	Periode waarbinnen, na constatering van een verstoring in de geleverde service levels, rapportage opgeleverd wordt	1 maand

Hoofdstuk 8 Verstoringen

8.1 Service Desk

Verstoringen kunnen per telefoon of mail gemeld worden. Incidenten aangemeld per e-mail hebben vanaf het moment van ontvangst tot het moment van lezen prioriteit 4. Aan telefonisch gemelde incidenten wordt direct een prioriteit toegekend.

8.2 Prioritering

De prioriteit-indicatie van een verstoring wordt bepaald aan de hand van een tweetal wegingsfactoren. Bepalend hierbij is de mate waarin de klant of community, als gevolg van de verstoring, nog in staat is zijn producten en/of diensten te leveren naar zijn klanten. De uiteindelijke prioriteit wordt in overleg met de klant definitief vastgesteld.

Onderhoudsovereenkomst

In onderstaande tabel wordt dit het productieproces van de klant genoemd.

Mate van verstoring van het productieproces van de klant	Prioriteit
Het proces ligt volledig stil (100% productieverlies)	1
Het proces is ernstig verstoord	2
Het proces is enigszins verstoord	3
Het proces is niet verstoord	4

De prioriteit van de verstoring vormt de basis waarop ABZ acties uitzet om tot een oplossing van de verstoring te komen. Hierbij wordt in eerste instantie gekeken op welke wijze het productieproces bij de klant weer kan worden hersteld. In tweede instantie wordt gekeken naar een (eventuele) structurele oplossing voor de oorzaak van de verstoring.

8.3 Afhandeling verstoringen

Een verstoring wordt zoveel mogelijk bij eerste aanmelding direct afgehandeld. Indien dit niet mogelijk is, dan gelden per prioriteit van de verstoring de reactietijden zoals beschreven in paragraaf 8.4

De reactietijd geeft aan hoelang nodig is om contact met de klant op te nemen om een (gemeenschappelijke) analyse te maken van de aard van de verstoring en een prognose te geven van de verwachte oplostermijn. De reactietijd wordt gemeten vanaf het moment dat de volledige intake van de verstoring heeft plaatsgevonden en de toegekende prioriteit met de klant is afgestemd.

De rapportagetijd geeft aan met welke maximale tijdsinterval de klant op de hoogte wordt gehouden over de voortgang van de oplossing. Het tijdsinterval start na het laatste contact tussen ABZ en de klant aangaande dit incident.

ABZ en de klant hebben een wederzijdse inspanningsverplichting om de verstoring op te lossen.

ABZ garandeert geen oplostijden. Wel streeft ABZ ernaar de oplostijden te realiseren conform de tabel in paragraaf 8.5.

Het oplosproces van een verstoring wordt opgeschort indien ABZ in afwachting is van het verkrijgen van informatie van de klant die noodzakelijk is voor het herstellen van het klantproces. De frequentie van rapportagetijden blijft in deze situaties wel gehandhaafd.

Een verstoring wordt afgesloten indien:

- Het klantproces weer volledig operationeel is, eventueel middels een “workaround” of Patch en een Request For Change (RFC) door ABZ is geaccepteerd om te komen tot een definitieve oplossing.
- De oorzaak van een verstoring is vastgesteld en deze is opgenomen als verzoek tot wijziging van de betreffende dienst (geldt niet voor prioriteit 1 en 2 incidenten).

Onderhoudsovereenkomst

- De klant ABZ niet volledig kan of wil informeren over de aard en omstandigheden waarin een verstoring is ontstaan.
- ABZ en de klant dit in overleg op andere gronden besluiten te doen.

Indien een verstoring niet middels een “Workaround” is op te lossen en een RFC naar verwachting niet binnen de in 8.5 genoemde oplostijd zal zijn opgelost, dan kan ABZ besluiten een Patch op de dienst uit te brengen. Afhankelijk van de urgentie, kan dit buiten de voor de betreffende dienst geldende onderhoudstijden plaatsvinden.

8.4 Reactietijden

Prioriteit	Reactietijd	Rapportagetijd ²
1	30 minuten	2 uur
2	2 uur	8 uur
3	4 uur	2 x in de week
4	8 uur	1 x in de week

8.5 Oplostijden

Prioriteit	Beoogde oplostijd ³
1	80% binnen 4 uur
2	80% binnen 8 uur
3	80% binnen 50 uur (1 week)
4	80% binnen 200 uur (1 maand)

Hoofdstuk 9 Verplichtingen ABZ

9.1 Aansluiting

ABZ voert de procedures uit die leiden tot een succesvolle aansluiting van de betrokken organisaties op basis van bestaande of nieuwe Digitale Paspoorten en/of bedrijfscertificaten.

ABZ kan separaat een offerte uitbrengen voor het leveren van expertise voor het realiseren van de koppelingen tussen de backoffice bij de klant en de diensten van ABZ.

² Gemeten in kantooruren op algemeen geldende werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur, tenzij anders overeengekomen per individuele verstoring.

³ Gemeten in kantooruren tussen 08:00 en 18:00 uur op algemeen geldende werkdagen, tenzij anders overeengekomen per individuele verstoring.

9.2 Levering

ABZ levert de diensten conform de afgesproken service levels en verleent de klant ondersteuning conform de leveringsovereenkomst en deze onderhoudsovereenkomst.

ABZ verplicht zich om zijn technische en organisatorische omgeving zo in te richten dat misbruik van de aangeleverde gegevens niet mogelijk is. Hierbij hoort ook het voorkomen dat derden misbruik kunnen maken van de informatie welke bij ABZ is aangeleverd.

ABZ diensten maken voor het opslaan van data gebruik van databases. Vanzelfsprekend gaat ABZ zorgvuldig om met de toegang tot en het beheer van deze databases. ABZ hanteert hiervoor een standaard beheer procedure, die van toepassing is op alle databases.

Voor iedere dienst die gebruik maakt van een database wordt een aparte set omgevingen ingericht. Deze set bevat de volgende niveau's van toegang (accounts):

- Owner account (eigenaar van de tabellen)
- User account (wordt gebruikt door de applicatie en door de applicatie beheerder via hun applicatie beheer schermen)
- Management account (wordt door ABZ db-beheerders gebruikt voor het beheer (data wijzigingen in de tabellen van de applicatie) van de database, dit wachtwoord is niet bij applicatie beheerders bekend)

Daarnaast bestaat voor de ABZ db-beheerders een abz-dba-account. Dit account wordt alleen gebruikt voor ABZ beheeractiviteiten en heeft alleen rechten om gegevens in te zien ("select"). Het wachtwoord van dit account wordt om de 6 weken worden aangepast, conform de ABZ wachtwoord policy. Rechten om een dba-account te gebruiken worden uitgegeven door de lijnverantwoordelijke manager van ABZ.

Voor alle database transacties geldt dat een audit trail aanwezig is.

Hoofstuk 10 Verplichtingen klant

10.1 Aansluiting

Om gebruik te kunnen maken van de diensten dient men te beschikken over:

- Een Digitaal paspoort van ABZ per medewerker die met de dienst gaat werken.
- Een Bedrijfscertificaat van ABZ per back-office die met de dienst gekoppeld zal worden.
- Microsoft Internet Explorer, een door Microsoft ondersteunde versie van Internet Explorer voor wat betreft de diensten die gebruik van een webbrowser vereisen.

De benodigde bandbreedte met betrekking tot de koppeling van het netwerk van de klant met het internet is afhankelijk van het aantal medewerkers bij de klant die gelijktijdig gebruik maken van de dienst en overige gebruik van internet bij de klant. De keuze en de verantwoording hieromtrent, ligt bij de klant.

Onderhoudsovereenkomst

Om gebruik te kunnen maken van de dienst ABZend⁴, dient Klant zelf tevens het onderstaande te verzorgen:

- De inrichting van ABZend-berichten. Hierbij kan op verzoek van de afnemer door ABZ ondersteuning worden geboden. ABZ draagt geen verantwoording voor de inbouw van een bericht door derden (bijvoorbeeld salarispakketten, personeelspakketten).
- De programmatuur binnen de eigen omgeving die de berichtinformatie aanlevert of verwerkt en de programmatuur die de communicatie verzorgt.
- De inzender voldoet aan de actuele berichten standaarden, zoals vastgelegd in de ABZend Datacatalogus. Zo treft de inzender maatregelen die voorkomen dat meldingen meerdere keren via ABZend of andere kanalen wordt aangeboden aan de afnemer.
- De inzender treft maatregelen om te voorkomen dat er onjuiste berichten (bijvoorbeeld niet volgens de richtlijnen van ABZend) worden verstuurd, virussen worden meegestuurd en dat onbevoegden toegang tot het ABZend systeem hebben. De kosten van eventuele herstelmaatregelen ten gevolge van het versturen van onjuiste berichten zijn voor rekening van de inzender.

10.2 Levering

Door het afnemen van een of meer diensten van ABZ is de klant verplicht om zijn technische en organisatorische omgeving zo in te richten dat misbruik van de gegevens verkregen uit de onderliggende diensten niet mogelijk is. Hierbij hoort ook het voorkomen dat derden via de systemen van de klant misbruik kunnen maken van de systemen van ABZ.

De klant is tevens verplicht voorzorgsmaatregelen te nemen om het verspreiden van computervirussen te voorkomen.

10.3 Gebruik

ABZ kan marktconforme redelijke voorwaarden stellen aan de door de klant te gebruiken apparatuur, programmatuur, internet providers en andere producten nodig voor het afnemen van de diensten van de Klant. Deze eisen zijn onderhevig aan veranderingen. ABZ zal de Klant tijdig informeren in geval van dergelijke veranderingen.

Indien de Klant programmatuur, websites, materialen, databestanden of gegevens op een informatiedrager aan Leverancier ter beschikking stelt, zullen deze voldoen aan de door ABZ voorgeschreven specificaties.

ABZ is gerechtigd de klant onmiddellijk af te sluiten van het gebruik van de diensten indien ABZ bemerkt dat de klant handelt in strijd met het gestelde in dit hoofdstuk.

⁴ Uitsluitend bestemd voor de dienst ABZend

Hoofdstuk 11 Overige

11.1 Telecommunicatie, rechtsgeldigheid

ABZ en de Klant erkennen dat via elektronische weg verzonden berichten – waaronder e-mail of standaard berichten – tussen partijen rechtsgeldig als bewijs gebruikt kunnen worden voor – onder meer – het aantonen van (rechts)handelingen, het bestaan en/of tot stand komen van de overeenkomst, de uitvoering van de overeenkomst en de gebrekkige nakoming van de overeenkomst.

11.2 Overmacht

Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van ABZ, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door de Klant aan Leverancier zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door de Klant aan ABZ is voorgeschreven, alsmede het niet naar behoren functioneren van Internet of andere elektronische communicatiewegen.

Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

11.3 Bewijsmateriaal

De administratie van ABZ levert tussen partijen volledig, dwingend en uitsluitend bewijs op ten aanzien van (het bestaan en de omvang van) de transacties tussen ABZ en Klant, een en ander behoudens tegenbewijs.

Hoofdstuk 12 Contact

ABZ
Huis ter Heideweg 30
3705 LZ Zeist

Customer Support Office: 0900 - 225 52 29 (0,10 euro per minuut)
Fax: (030) 6935 799
Postbus 124
3700 AC Zeist

Hoofdstuk 13 Herziening van dit document

Met inachtneming van de afspraken in andere, gerelateerde en overeengekomen contracten kunnen de klant en ABZ wijzigingen in dit document vastgelegde afspraken overeenkomen.