



Servicelevel- en beveiligingsrichtlijnen

Deze richtlijnen maken onderdeel uit van de offerte en zijn een integraal onderdeel van de dienstverlening. Dit document is erop gericht om het product met haar beschikbaarheid en functionaliteit in stand te houden.

Uitgangspunten

Een beschrijving van de servicelevel- en beveiligingsrichtlijnen ten aanzien van het gebruik van het Watson+Holmes portaal en dashboards. Deze richtlijnen bieden kaders voor prestatiemetingen, minimale beveiliging en verantwoordelijkheden.

Dit wordt gezien als een referentiekader voor de verwachtingen ten aanzien van het dienstenniveau.

Bij de jaarlijkse evaluatie kunnen wijzigingen worden afgesproken. Tussentijdse wijzigingen kunnen op aanvraag worden besproken.

Beschikbaarheid en incidenten

De mate waarin de systemen toegankelijk zijn voor de geautoriseerde gebruikers classificeren we als beschikbaarheid. Watson+Holmes streeft een beschikbaarheid van 95% na. Eventuele wijzigingen en incidenten van het portaal worden geclassificeerd in de volgende categorieën:

Noodwijzigingen

Wijzigingen die zo snel mogelijk dienen te worden doorgevoerd waardoor de beschikbaarheid en de functionaliteit gewaarborgd worden

Standaardwijzigingen

Wijzigingen die bekend en vooraf te plannen zijn. Deze kunnen in de meeste gevallen op geplande wijze worden doorgevoerd en hebben een doorlooptijd die vooraf bekend is

Op maat wijzigingen

Werkzaamheden waar meer werk voor nodig is dan gewoonlijk. Het betreffen wijzigingen die niet standaard gepland worden uitgevoerd en waar enkel alleen specifieke aanvrager behoefte aan heeft.

Helpdesk en probleemmanagement

Watson+Holmes zorgt voor een helpdesk die fungeert als integraal aanspreekpunt voor alle incidenten met betrekking tot het gebruik van het portaal.

Ieder incident zal op grond van zijn aard en gevolgen voor het gebruik worden ingedeeld in een categorie. De werkzaamheden in het kader van het oplossen van incidenten zullen zo spoedig mogelijk aanvangen. Watson+Holmes zal bij het in behandeling nemen van het incident een inschatting delen over de te verwachten doorlooptijd. De eerste reactie op incidenten is maximaal 24 uur na melden, weekenddagen uitgesloten.

Om storingen te voorkomen worden er regelmatig analyses gemaakt van de incidenten. Ook worden deze analyses uitgevoerd om eventuele trends en patronen te ontdekken. Gebreken en storingen die vaker voorkomen worden als een probleem aangemerkt en zullen leiden tot een aanpassing van het portaal of het dashboard.

De helpdesk is bereikbaar via het directe telefoonnummer +31 (0)88 432 48 48. De helpdesk is op werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen) tussen 8:30 uur tot 17:00 uur bereikbaar.

In geval er onderhoud nodig is heeft Watson+Holmes de mogelijkheid om de service tijdelijk niet bereikbaar te maken. Watson+Holmes probeert dit te beperken tot maximaal 1 keer per maand en zal de werkzaamheden zo veel als mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden. Onderhoud werkzaamheden zullen tijdig, minimaal 5 werkdagen vooraf, worden gedeeld met de volgende informatie;

- Het tijds kader waarbinnen het onderhoud wordt uitgevoerd
- De verwachte duur van het onderhoud
- De wijzigingen die plaatsvinden



Servicelevel- en beveiligingsrichtlijnen

Accountmanagement

Tijdens de samenwerking zal er regelmatig overleg plaatsvinden om operationele aangelegenheden te bespreken. Verder zal er periodiek een strategisch overleg plaatsvinden. De dienstverlening zal benaderd worden vanuit een niet-operationeel perspectief waaruit gereflecteerd wordt op het gebruik. Beide partijen spannen zich in om dit overleg minimaal 1 keer per jaar te laten plaatsvinden.

Gedurende het jaar wordt er operationeel en tactisch overleg gevoerd door de contactpersonen van beide partijen die operationeel betrokken zijn.

Bij aanvang van de samenwerking zal er een training worden verzorgd op een willekeurige locatie in Nederland. Tussentijdse producttrainingen worden tegen additionele vergoeding op verzoek en in overleg verzorgd. Tijdens de training wordt de werking en mogelijkheden van het portaal en de dashboards nader toegelicht.

Beveiligingsrichtlijnen

Alleen natuurlijke personen die door opdrachtgever gemachtigd zijn om het portaal te gebruiken mogen gebruik maken van het portaal. Accountgegevens mogen niet doorgegeven worden aan derden zonder toestemming van Watson+Holmes.

De gebruikers dienen een persoonlijk emailadres te hebben dat verbonden is aan de organisatie van de opdrachtgever. Adressen met algemeen beschikbare domeinnamen, zoals hotmail.com en gmail.com zijn uitgesloten evenals info@ mailadressen. Daarbij worden de volgende richtlijnen gehanteerd;

- Wachtwoord moet telkens opnieuw worden ingevoerd (wordt niet opgeslagen);
- Na vijf keer foutief inloggen wordt het account geblokkeerd;
- Na 30 minuten zonder activiteit wordt automatisch uitgelogd;

Door opdrachtgever wordt een beheerder benoemd die toestemming moet verlenen om anderen toegang te geven tot de delen waarmee gewerkt moet worden. Deze beheerder wordt geacht gemachtigd te zijn om de opdrachtgever te vertegenwoordigen.

Vanuit Watson+Holmes monitort een administrator de werking van het Watson+Holmes portaal. Als er zich situaties voordoen waarbij er een vermoeden is van onrechtmatig gebruik dan kan de administrator ervoor kiezen de toegang van specifieke gebruikers tijdelijk op te schorten.

Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat gebruikers hun inloggegevens strikt vertrouwelijk houden en niet aan derden ter beschikking stellen.