

Televic Education

Standaard SLA voor assessmentQ



Inhoud

Inhoud	2
1 Over deze SLA	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Gerelateerde documenten	3
1.3 Aanpassing en uitbreiding van de SLA	3
2 Scope van de SLA	4
3 Dienstverlening binnen de SLA.....	4
3.1 Ondersteuning door Customer Services	4
3.1.1 Rol	4
3.1.2 Bereikbaarheid	4
3.1.3 Contactname	4
3.1.4 Benodigde informatie	5
3.1.5 Contactpersonen	5
3.2 Service levels voor platform en applicatie	6
3.2.1 Inleiding	6
3.2.2 Beschikbaarheid van het platform	6
3.2.3 Beschikbaarheid van de applicatie	7
3.2.4 Prioriteiten, antwoord- en oplostijden	7
4 Vervallen van gegarandeerde service levels	9
5 Verplichtingen	10
6 Terminologielijst.....	11

1 Over deze SLA

1.1 Inleiding

Dit document beschrijft de werkwijze van Televic Education met betrekking tot de wijze waarop haar **dienstverlening** is georganiseerd en welke **basisafspraken** daarbij worden gehanteerd tussen Televic Education (verder Televic genoemd) en de Klant. Op grond van de onderlinge relatie tussen Televic en de Klant is deze Service Level Agreement (SLA) een werkvorm waarin onderlinge afspraken op een gestructureerde wijze zijn vastgelegd.

Deze Service Level Agreement bepaalt het referentiekader voor de prestatie-indicatoren en normen die tussen Televic en de Klant zijn afgesproken om het kwaliteitsniveau van assessmentQ en de bijhorende ondersteuning op te volgen. Voor elke indicator is een norm opgenomen die de minimale prestatie-eisen bepaalt. Op deze manier kunnen de diensten objectief en eenduidig worden gemeten en kunnen veranderingen in de kwaliteit van de dienstverlening door beide partijen worden vastgesteld.

Op het einde van dit document is een terminologielijst opgenomen met de definitie en afkortingen van de belangrijkste termen in deze overeenkomst.

1.2 Gerelateerde documenten

Dit is de Standaard SLA van Televic en is een uitbreiding op de door de klant ondertekende offerte. Informatie zoals **duur**, **geldigheid** enz. is dan ook te vinden in het contract en is niet opgenomen in deze SLA. De uitvoering van deze SLA maakt onderdeel uit van de jaarlijkse licentie op voorwaarde dat

- de ondersteuning door de Televic Education Customer Services is opgenomen in het contract, en
- de dienstverlening binnen de jaarlijks voorgestelde aantal dagen valt.

1.3 Aanpassing en uitbreiding van de SLA

Als de klant binnen de overeengekomen periode van deze overeenkomst wijzigingen vraagt in de door Televic ter beschikking gestelde assessmentQ software, dan zullen Televic en de klant overleggen of de SLA moet worden aangepast.

Indien de klant dit wenst kan deze standaard SLA uitgebreid worden met klantspecifieke servicelevels tot een Premium SLA. Het staat Televic vrij om hiervoor extra aan te rekenen.

2 Scope van de SLA

Deze SLA heeft betrekking op assessmentQ. assessmentQ wordt aangeboden als een SaaS-oplossing (Software as a Service). Hieronder wordt verstaan dat de software via het web beschikbaar wordt gesteld aan de klant. De software en de gegevens worden op de infrastructuur van Televic gezet en onderhouden. Deze SLA kan niet gebruikt worden in het geval van een onsite oplossing.

Wanneer we spreken over assessmentQ, onderscheiden we 2 zaken:

- **Het platform:** Onder het platform verstaan we de **gebruikte serverinfrastructuur**. Hiertoe behoren de hardware, de hardware configuratie(s) en de daaropdraaiende softwarepakketten die geen deel uitmaken van de assessmentQ software.
- **De applicatie:** Onder de applicatie verstaan we de **standaard assessmentQ software**. Hiertoe behoren de software, de update van software, releases van assessmentQ, emergency changes of patches en de configuratie van de software. De servicelevels zijn van toepassing op de standaardsoftware vanaf het moment dat ze in de **productie-omgeving** beschikbaar worden gesteld.

3 Dienstverlening binnen de SLA

3.1 Ondersteuning door Customer Services

3.1.1 Rol

Ons Customer Services team is uw aanspreekpunt voor het melden van nieuwe behoeften, bugs, incidenten maar ook voor alle gebruikersvragen met betrekking tot het gebruik van assessmentQ.

Wanneer nieuwe functionaliteiten gevraagd worden, vallen deze niet onder de SLA overeenkomst maar worden die behandeld als een afzonderlijk project.

3.1.2 Bereikbaarheid

Customer Services is bereikbaar tijdens de kantooruren van Televic Education:

- Van maandag tot donderdag: van 9.00u tot 17.00u (Centraal Europese Tijd, CET)
- Op vrijdag: van 9.00u tot 16.00u (Centraal Europese Tijd, CET)

Standaard biedt Televic geen support aan buiten de bovenstaande kantooruren en op wettelijke feestdagen. De online Knowledge Base is wel continu beschikbaar op <https://support.televic-education.com/hc/nl> en alle meldingen kunnen ook buiten de kantooruren per e-mail doorgegeven worden.

3.1.3 Contactname

U kunt op verschillende manieren contact opnemen met Customer Services van Televic Education:

- Telefonisch via +32 (0)51 79 14 98
- Via e-mail op support@televic-education.com

- Via onze website: u kunt een ticket aanmaken op <https://support.televic-education.com/hc/nl/requests/new>

Voor dringende vragen raden wij aan om in het onderwerp van de mail DRINGEND of URGENT te vermelden. Wij raden echter ook aan om dringende problemen niet alleen per e-mail, maar ook telefonisch te melden.

Voor elk vraag/contact/melding wordt een ticket aangemaakt in het ticketingsysteem binnen Televic. De tickets worden behandeld volgens de omschreven prioriteit (zie verder). Hierbij wordt er rekening gehouden met impact en urgentie. Als de diagnose start wordt het ticketnummer per mail doorgestuurd naar de Klant. De status van alle tickets kan online opgevolgd worden via het ticketingsysteem. Indien er rechtstreeks e-mails worden uitgewisseld tussen de Klant en Televic, dan worden die in het systeem toegevoegd zodat alle communicatie door beide partijen kan teruggevonden worden in de historiek.

3.1.4 Benodigde informatie

Wanneer de klant een probleem meldt, dient de klant volgende informatie te voorzien zodat Televic zo snel mogelijk kan helpen:

- Naam van de persoon die een vraag heeft of hinder ondervindt
- Symptoom of probleemomschrijving
- Stappen om het probleem te reproduceren
- Schermafbeelding of omschrijving waar u zich precies bevindt in de applicatie
- Contactgegevens (naam en telefoonnummer) waarop we de aanvrager het best kunnen bereiken
- Optioneel: contactpersoon en verantwoordelijke persoon van de IT-afdeling

Bij elke communicatie die betrekking heeft op een probleem, vermeldt de Klant het ticketnummer dat bij het oppikken van het probleem door Televic per mail wordt toegestuurd.

3.1.5 Contactpersonen

De klant stelt Televic bij de opstart van het project een inlichtingenfiche ter beschikking met de contactgegevens van de personen die gemachtigd zijn contact op te nemen om problemen te melden of vragen te stellen met betrekking tot de assessmentQ software. Als er wijzigingen zijn in deze lijst, is het de verantwoordelijkheid van de klant om die onmiddellijk door te geven. (In het contract is de lijst met gemachtigde personen opgenomen op het moment van de ondertekening van het contract.)

Deze personen moeten de nodige opleiding volgen of gevolgd hebben bij Televic en over voldoende inhoudelijke kennis beschikken in het domein waarop de vraag betrekking heeft.

Er wordt geen service verleend aan de eindgebruikers (studenten, kandidaten of medewerkers) noch aan derden die onrechtmatig toegang verleend werd tot assessmentQ.

De klant staat in voor de eerstelijns dienstverlening aan haar studenten/kandidaten/medewerkers en zal geen eindgebruikers doorverwijzen naar Televic, tenzij het probleem alleen door een rechtstreekse interventie van Televic te verhelpen is. Onder eerstelijns dienstverlening verstaan we het afhandelen van een supportvraag door interne medewerkers van de klant die opgeleid zijn in assessmentQ, en/of door de interne IT bij de klant.

3.2 Service levels voor platform en applicatie

3.2.1 Inleiding

Televic stelt alles in het werk om, na het melden van een foutsituatie, de normale werking van assessmentQ te herstellen en potentiële negatieve impact op uw activiteiten zoveel mogelijk te beperken.

De servicelevels worden uitgedrukt in gemiddelde antwoordtijden en gemiddelde oplostijden van de incidenten per prioriteitsniveau. Hieronder wordt een toelichting gegeven van de berekeningswijze van de antwoordtijd en de oplostijd, de prioriteit en impactbepaling. In de volgende artikels zijn dan de normtijden voor deze prestatie-indicatoren opgenomen.

De onderstaande figuur geeft de mijlpalen in het Customer Services proces weer die de antwoordtijd en de oplostijd bepalen.



Antwoordtijd	Geeft weer hoe snel iemand het incident opneemt en de Klant een incidentnummer krijgt toegewezen.
Oplostijd	Geeft aan hoeveel tijd verstrijkt tussen het oppikken van de melding en het moment waarop de verstoring is opgelost, waarbij de tijd afgetrokken wordt waarop het incident op de statussen "Pending" en "On hold" staat.

Enkel de tijd tijdens de kantooruren wordt geteld (zie artikel "Bereikbaarheid").

3.2.2 Beschikbaarheid van het platform

Televic doet voor de hosting van assessmentQ een beroep op de infrastructuur van derden. assessmentQ wordt gehost op een dedicated server met een **beschikbaarheidsgarantie van 99,0% op maandbasis**.

Het staat Televic vrij om een andere infrastructuur te gebruiken met minimaal dezelfde specificaties.

Op het platform wordt een **permanente controle** uitgevoerd op de beschikbaarheid van de dienst. Televic wordt automatisch op de hoogte gebracht via SMS en e-mail in geval van eventuele problemen.

Er wordt geen oplostijd gegarandeerd voor interventies op het platform. Televic stelt alles in het werk om de normale werking van het platform te herstellen en potentiële negatieve impact op de activiteit van de Klant zo veel mogelijk te beperken. Hierbij wordt vanuit Televic in samenspraak met de hosting provider een "best effort" inspanning geleverd om een eventueel probleem zo snel mogelijk te verhelpen.

3.2.3 Beschikbaarheid van de applicatie

De beschikbaarheidsgraad van de applicatie wordt gemeten a.d.h.v. **het aantal succesvolle testen in een maand gedeeld door het totaal aantal testen voor die maand**. Dit geeft een percentage beschikbaarheid van een bepaalde maand. Er is pas sprake van onbeschikbaarheid indien assessmentQ als gevolg van een niet-geplande onderbreking of incident voor geen enkele gebruiker beschikbaar is.

In het kader van deze SLA garandeert Televic een beschikbaarheid van assessmentQ voor de Klant van **minstens 99,5 % op maandbasis**.

Op bepaalde momenten kan assessmentQ onbeschikbaar zijn door gepland onderhoud. De volgende periodes worden niet meegenomen in de berekening van beschikbaarheid (hoewel assessmentQ zeer vaak wel beschikbaar is in die periodes):

- assessmentQ releases en maintenance windows: voor de installatie van nieuwe versies van de software, (security) patches, ...
- Tussen 21u 's avond en 8u 's morgens kunnen specifieke toepassingen of processen kortstondig gestopt worden voor testdoeleinden of de update van gegevens.
- Emergency changes: dringende fixes of (security) updates die niet kunnen wachten tot de volgende release.

Televic stelt in geval van een incident alles in het werk om de normale werking van de software te herstellen en potentiële negatieve impact op de activiteit van de Klant zo veel mogelijk te beperken rekening houdend met de hierna vermelde prioriteiten, antwoord- & oplostijden. Er zijn meerdere situaties mogelijk:

- er is een **workaround beschikbaar**: de workaround kan in overleg met de Klant uitgevoerd worden, en in functie van de impact kan Televic hiervoor intern een softwareverbetering initiëren, die in een volgende release ter beschikking kan gesteld worden;
- er is **geen workaround beschikbaar**: het probleem is blokkerend, en enkel een softwarewijziging kan een oplossing brengen. In dit geval zal Televic uitzonderlijk een patch ter beschikking stellen, voorafgaand aan een volgende release.

3.2.4 Prioriteiten, antwoord- en oplostijden

De antwoord- en oplostijden waarvoor Televic zich engageert in deze SLA zijn afhankelijk van de prioriteit van het incident. De prioriteit wordt bepaald door de impact op de werking van de Klant en zijn gebruikers. Elk incident wordt door Televic volgens één van de onderstaande prioriteiten geclassificeerd:

Impact	Iedereen	Meerdere eindgebruikers	1 eindgebruiker
Blokkerend	Kritisch	Zeer hoog	Hoog
Niet blokkerend	Hoog	Normaal	Laag

Onder **Blokkerend** verstaan we problemen gerelateerd aan de onmogelijkheid om assessmentQ op te roepen. Onder **Niet Blokkerend** verstaan we alle vragen of incidenten die niet onder de definitie "blokkerend" vallen.

Volgende antwoord- en oplostijden worden door Televic gegarandeerd voor applicatie-incidenten:

Prioriteit	Gemiddelde antwoordtijd	Gemiddelde oplostijd
Kritisch	30 minuten	4 werkuren
Zeer hoog	1 werkuur	6 werkuren
Hoog	2 werkuren	12 werkuren
Normaal	6 werkuren	10 werkdagen
Laag	8 werkuren	14 werkdagen

Opmerkingen:

- Indien er een **workaround** beschikbaar is die de prioriteit van het ticket verlaagt, dan wordt er een gekoppeld ticket aangemaakt met lagere prioriteit en wordt het ticket met hoge prioriteit als opgelost beschouwd.
- Wanneer meer informatie of een goedkeuring wordt gevraagd van de Klant, dan krijgt het ticket de status "**Pending**". Gedurende deze status wordt de tijd niet geteld voor de berekening van de oplostijd. Van zodra Televic de noodzakelijke informatie heeft verkregen van de Klant treedt het servicelevel mechanisme terug in werking.
- De **wachttijd** die ontstaat door het niet beschikbaar zijn van systeembeheerders, applicatiebeheerders, melder van een probleem of de betreffende systemen van de Klant op de afgesproken tijden wordt niet geteld voor de berekening van de oplostijd. Hierbij is ook inbegrepen: de tijd die verloren gaat doordat afspraken minder dan 48 uur van tevoren worden afgezegd.

4 Vervallen van gegarandeerde service levels

Televic kan de afgesproken service levels niet garanderen voor:

- Software of hardware (componenten) die niet door of voor Televic werden ontwikkeld, geïnstalleerd of geleverd.
- Interface(s) of delen van interface(s) die onder het beheer van de Klant vallen.
- Databases en databasereparaties die niet onder het rechtstreeks beheer vallen van Televic.
- Maatwerken specifiek voor de Klant.
- Incidenten die veroorzaakt worden door het niet voldoen aan de technische vereisten in de Klantenomgeving, de Klantinfratructuur of het besturingssysteem van de Klant of van derden. De actuele vereisten kunnen steeds opgevraagd worden bij Televic.
- Incidenten waarbij de oorzaak van de verstoring niet bij Televic of haar onderleveranciers ligt.
- Incidenten ontstaan door het besturingssysteem op pc, een nieuwe rechtenstructuur etc. op componenten in beheer door de Klant, waarbij deze niet is uitgevoerd door Televic.
- Incidenten die veroorzaakt worden door foutieve gegevens of parametrisatie die door de Klant beheerd worden.
- Nieuwe meldingen van incidenten waarbij de oplossing voor het probleem al door Televic is aangedragen en niet werd opgevolgd door de Klant.
- Gevallen van overmacht (oorlog, natuurramp, brand, faling van leverancier, uitvallen internet, elektriciteit of telecommunicatie-infratructuur die niet onder het beheer valt van Televic, fouten in software van derden, overstroming, opstand, ...).
- de test-, demo- of acceptatie-omgeving waarvan de Klant eventueel gebruik maakt.

Met betrekking tot de supportincidenten is het aan Televic om het bestaan van de hierboven vermelde situaties aan te tonen.

Daarnaast heeft de Televic de mogelijkheid om dienstverlening te weigeren wanneer er binnen een periode van 1 maand meer dan 10 incidenten worden aangemaakt door een gebrek aan kennis aan de zijde van de Klant. De dienstverlening wordt alleen geweigerd na kennisgeving via de verantwoordelijke account manager.

Incidenten die betrekking hebben op verstoringen die geen onderwerp uitmaken van de SLA, worden niet meegenomen in de berekening van de behaalde service levels.

In geval van aanhoudende problemen kan Televic een onafhankelijk expert inroepen voor een diepgaande probleemanalyse. Dit gebeurt in overleg met de Klant.

- Indien de oorzaak van het probleem te wijten is aan een foutief beheer of aan handelingen van Televic zal zij zelf instaan voor het oplossen van het incident en het vergoeden van de expert.
- Indien de oorzaak van het probleem te wijten is foutieve handelingen aan klantzijde, dan is de vergoeding voor het inroepen van de expert ten laste van de Klant.

Televic kan in geen geval verantwoordelijk worden gesteld voor kosten bij de Klant als gevolg van problemen bij de Klant.

5 Verplichtingen

De Klant zal Televic steeds tijdig alle gegevens of inlichtingen verschaffen die nodig zijn voor een behoorlijke uitvoering van deze overeenkomst en de Klant zal alle nodige medewerking verlenen. Indien de Klant eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.

Indien de Klant de voor de uitvoering van deze overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stelt of indien de Klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Televic het recht tot opschorting van de uitvoering van deze overeenkomst mits een melding via aangetekend schrijven 1 maand voordien.

Ingeval medewerkers van Televic op locatie van de Klant werkzaamheden verrichten, draagt de Klant kosteloos zorg voor de nodige faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden.

De Klant is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en voldoende performantie van de nodige telecommunicatiemiddelen, waaronder internet. Televic is niet aansprakelijk voor schade of kosten veroorzaakt door transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij de Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Televic.

Televic kan toegangs- of identificatiecodes toewijzen en wijzigen. De Klant behandelt de toegangscode vertrouwelijk en met zorg en maakt deze enkel aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Televic is nooit aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik van toegangs- of identificatiecodes.

De verplichtingen van Televic in deze SLA zijn enkel van toepassing bij een correcte betaling van alle facturen door de Klant tenzij de facturen betwist werden door middel van een aangetekend schrijven binnen 2 weken na factuurdatum.

6 Terminologielijst

Hieronder worden de belangrijkste definities en afkortingen die in dit document worden gebruikt, opgelijst:

Prestatie-indicatoren: instrumenten die het mogelijk maken de kwaliteit van een product of dienst te meten. Ze zijn SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realiseerbaar, Tijdsgebonden) en geven een aanwijzing of de gewenste prestaties behaald worden door ze te vergelijken met de vastgelegde normen.

Norm: minimaal niveau (specificatie of richtwaarde) die bepaalt of de gewenste kwaliteit behaald wordt voor een prestatie-indicator.

assessmentQ: assessmentQ is het geheel aan softwaremodules met hun optionele functionaliteiten dat door Televic wordt aangeboden.

Standaardsoftware: assessmentQ-modules die ontwikkeld werden door Televic en worden aangeboden aan meerdere klanten.

Maatwerk: klantspecifieke programmatie die werd ontwikkeld door Televic op vraag van de Klant.

Interface: koppeling tussen verschillende softwaresystemen. Meestal betreft dit een softwareoplossing van de Klant die gegevens uitwisselt met assessmentQ.

Verstoring: wegvallen van de correcte werking van software. Dit kan een bug zijn, een foutieve opzet, ... waardoor niet de gewenste resultaten verkregen worden.

Incident: melding van een verstoring of ongeplande onderbreking van een service of vermindering van de kwaliteit van een IT-service. Met andere woorden: een functionaliteit die al eerder voor handen was, functioneert niet meer. De belangrijkste interventie is de IT-service zo snel mogelijk weer beschikbaar maken voor de gebruikers of een workaround voorzien.

Release: update van de standaardsoftware waarin technische, structurele en functionele verbeteringen alsook aanpassingen omwille van wijzigingen in wettelijke bepalingen werden doorgevoerd.

Maintenance: onderhoudswerken om de technische infrastructuur te “finetunen” en te controleren om zo de algemene beschikbaarheid en beveiliging te verzekeren. Applicaties kunnen gedeeltelijk of volledig onbeschikbaar zijn tijdens deze maintenance update.

Patch: wijziging die zo snel mogelijk moet worden doorgevoerd, bijvoorbeeld voor het oplossen van een belangrijk incident of de implementatie van een specifieke software-update voor de beveiliging.

Test: e-assessment, examen... alles behalve oefenmodules

Prioriteit: prioriteit is gebaseerd op impact en urgentie en wordt gebruikt om te bepalen hoeveel tijd nodig is voor de acties die moeten genomen worden.

Impact: bepaalt het effect van een incident op aantal medewerkers, studenten, gebruikers, Impact en urgentie worden gebruikt om de prioriteit aan te geven.

Workaround: het geheel of gedeeltelijk opheffen van de impact van een incident of probleem waar nog geen volledige oplossing voor beschikbaar is.