

Voorwaarden

Onderhavige voorwaarden

DataRotonde Regie Dienstverlening wordt aangeboden op basis van de voorwaarden conform de bestaande licentieovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot het gebruiksrecht van DataRotonde. Het is niet mogelijk om zonder DataRotonde Licentieovereenkomst DataRotonde Regie Dienstverlening af te nemen. Voor zover er in deze Opdrachtovereenkomst niet is afgeweken van de Licentieovereenkomst en/of de daarbij behorende voorwaarden blijven deze onverkort van kracht. Voor het gebruik van DataRotonde Regie Dienstverlening zijn er aanvullende gebruikersvoorwaarden van kracht.

Aanvullende gebruikersvoorwaarden

Aansluitprocedure

Op basis van vooraf bepaalde criteria kunnen applicaties door DataRotonde worden gemonitord. De randvoorwaarde is dat het mogelijk moet zijn een heartbeat probe van DataRotonde op de applicatie aan te sluiten. De ingerichte heartbeat probes voor applicaties worden vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Hierna zal de monitoring bij wederzijdse instemming ingericht, getest en geactiveerd worden. De lijst met applicaties kan eenvoudig onderhouden worden middels de bestaande procedures (autorisatie 'Indienen Wijzigingsverzoek' is hiervoor voorwaardelijk).

De dienstverlening wordt uitsluitend geleverd op de productieomgeving(en) (PRD) van DataRotonde. Uitbreiding en/of wijziging van de te monitoren applicaties kan mogelijk leiden tot een wijzigingsverzoek conform het Dossier Afspraken en Procedures. Hiervoor worden mogelijk additionele kosten in rekening gebracht. Voor uitsluitsel over de geschiktheid van nieuwe applicaties en de benodigde inspanning om deze aan te sluiten kun je te allen tijde contact opnemen met de klantenservice.

De inrichting van de DataRotonde Regie Dienstverlening bestaat uit:

1. Eenmalige vaststelling reeds ingerichte DataRotonde heartbeat probes en het initieel vastleggen in het DAP.
2. Het indien nodig en mogelijk aanpassen van de aansluitingen om deze geschikt te maken voor het gebruik van de Regie Dienstverlening.
3. Het activeren en testen van de Regie Dienstverlening.
4. Het inrichten en testen als gevolg van uitbreiding en/of wijziging van de te monitoren applicaties nadat deze in het DAP zijn vastgelegd.

Scope

Alleen applicaties waarvoor er een heartbeat probe is ingericht door DataRotonde vallen binnen de scope van de Regie Dienstverlening.

Service levels

Het service level voor het stellen van de problemdiagnose inclusief het ondernemen van de benodigde acties richting Opdrachtgever of de betrokken softwareleveranciers in geval van een incident wordt vastgesteld op maximaal **8 kantooruren**. Dit geldt uitsluitend op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 uur en 18:00 uur Nederlandse tijd, wettelijke feestdagen uitgezonderd. Het oplossen van DataRotonde gerelateerde incidenten verloopt conform de DataRotonde SLA. Incidenten van Opdrachtgever die in het kader van de DataRotonde Regie Dienstverlening gesignaleerd worden, worden met voorrang behandeld ten opzichte van Incidenten van DataRotonde-gebruikers die geen DataRotonde Regie Dienstverlening afnemen.

Activiteit omtrent Incident Management	Service Level
Monitor beschikbaarheid systemen	Tijdspanne: 24 uur per dag, 7 dagen per week
Signalering incident conform heartbeat probe	Registratietijd: near real-time
Terugkoppeling status problemdiagnose	Doorlooptijd: maximaal 4 kantooruren
Prioritering incidenten Opdrachtgever	Prioriteit: Hoog
Initiatie regie betrokken stakeholders	Doorlooptijd: maximaal 8 kantooruren
Regie t/m afsluiten incident	Afhankelijk van de onderhavige SLA(s)

Mandaat DataRotonde namens Opdrachtgever

Om de Regie Dienstverlening uit te voeren waarbij (software)leveranciers van Opdrachtgever betrokken zijn bij een incident, wordt DataRotonde gemandateerd om namens Opdrachtgever incidenten te melden en te kunnen informeren naar actuele statussen. Tevens dienen de relevante contractuele verplichtingen m.b.t. service levels of anderszins met betrekking tot het gebruik van de applicatie beschikbaar gesteld te worden aan DataRotonde.

Levertijd

De levertijd van de initiële inrichting, test en het activeren van de Regie Dienstverlening betreft maximaal 10 werkdagen na opdrachtverstrekking en vastlegging van de gerelateerde gegevens in het DAP.

Indien er na het activeren wijzigingen en/of uitbreidingen van het applicatielandschap plaatsvinden en het aantal te monitoren applicaties door de Regie Dienstverlening dient uitgebreid te worden, dan betreft de levertijd voor deze wijziging en/of uitbreiding wederom maximaal 10 werkdagen na vastlegging van de gerelateerde gegevens in het DAP, mits de desbetreffende applicatie(s) voldoet/voldoen aan de geschiktheidscriteria van de Regie Dienstverlening, zie aansluitprocedure.