

2.3.2 Technische ondersteuning van de Klant

Scope en doel

Met het oog op een effectieve en efficiënte informatievoorziening wordt via dit Dienstentype technische ICT-ondersteuning aangeboden.

De ICT-Dienstverlener zal diensten verlenen, welke onder toezicht van de Klant zullen uitgevoerd worden. Deze ondersteuning omvat het uitvoeren van allerhande (routine) ICT-taken. Planning van de uit te voeren taken en/of het bepalen van de nodige mijlpalen of werkproducten dient te gebeuren door de Klant.

De Klant kan beroep doen op alle bestaande profielen die opgenomen zijn in de Prijslijst voor Directe diensten. Andere profielen kunnen ook aangeboden worden indien blijkt dat de gepaste profielen ontbreken in de Prijslijst voor Directe diensten.

De Klant behoudt de volledige verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de ICT-taken alsook de controle hierover. Dit Dienstentype betreft een laag serviceniveau van ICT-Dienstverlening waarbij alleen op de antwoordtijd voor de offerte een SLA gegarandeerd wordt. De verantwoordelijkheid van de ICT-Dienstverlener beperkt zich tot het garanderen dat de uitvoerder over de competenties beschikt die overeen komen met het gevraagde profiel. Er worden geen garanties gegeven m.b.t. de te bereiken resultaten.

Opdrachten die een impact hebben op ICT-omgevingen die in beheer zijn bij de ICT-Dienstverlener behoren niet tot de scope van dit Dienstentype. Dit betreft:

- wijzigingen aan bestaande hardware- of software-componenten in beheer bij de ICT-Dienstverlener; deze wijzigingen hebben zowel betrekking op de ontwerp & ontwikkelingsfase als op de rollout-fase;
- overdracht naar Exploitatie bij de ICT-Dienstverlener van hardware- of software-componenten die nog niet bij de ICT-Dienstverlener in beheer waren waarbij de ICT-Dienstverlener zal instaan voor het beschikbaar houden van de hardware- of software-componenten;

Indien de Klant technische ICT-ondersteuning wenst met meer garanties zijn andere Dienstentypes uit de Dienstencatalogoog meer aangewezen waaronder “2.3.3 Aanvragen voor klein werk in het kader van toepassingen”, “2.3.4 Aanvragen voor klein werk m.b.t. ICT-infrastructuur” en de verschillende Dienstentypes m.b.t. Projecten.

Enkele voorbeelden van de Dienst “Technische ondersteuning van de Klant” zijn:

- Aanvraag van profielen voor ontwikkelingen m.b.t. toepassingen die niet in beheer zijn bij de ICT-Dienstverlener en ook niet in beheer moeten genomen worden
- Aanvraag van profielen voor consultancy ondersteuning inzake netwerkbeheer, architectuur, GIS,...

Bestelbaar

Het betreft een bestelbaar Dienstentype.

Elke Klant kan een bestelling plaatsen met betrekking tot dit Dienstentype.

Er zijn geen voorwaarden voor bestelling.

Verder geconcretiseerd door

- Identificatiegegevens van de indiener;
- Aantal mensdagen per profiel uit de Prijslijst voor Directe diensten dat de Klant wenst af te nemen of indien het een profiel betreft dat niet in deze lijst is opgenomen een omschrijving van het gevraagde profiel;
- Naam van de Administratieve Entiteit waarvoor het Dienstentype wordt afgenomen (Beleidsdomein, Departement, Agentschap, ...) en waaraan de facturatie van de Werkaanvraag moet worden gericht;
- Beschrijving van de concrete taken die de Klant verwacht;
- Beschrijving van specifieke afspraken m.b.t. beschikbaarheid (aanwezigheid, verlofregeling, stand-by, enz.).

Uitvoering

De Klant dient een Werkaanvraag in voor het Dienstentype "Technische ondersteuning van de Klant". Dit indienen kan via de webbestelinterface of via e-mail aan werkenaanvraag@vlaanderen.be met een standaardformulier voor Werkaanvragen als bijlage. In de Werkaanvraag worden de profielen en de benodigde mandagen per profiel door de Klant opgegeven. Er wordt door de ICT-Dienstverlener een uniek identificatienummer aan de Werkaanvraag (werkenaanvraagnummer) toegekend en dit nummer wordt aan de eigenaar van de Werkaanvraag meegedeeld.

Bij het indienen van de Werkaanvraag zal de ICT-Dienstverlener nakijken of rekening werd gehouden met de goedkeuringsprocedures die langs de kant van de Klant toepasselijk zijn en of de nodige identificatiegegevens voor facturatie van de Werkaanvraag zijn opgegeven.

Indien de ICT-Dienstverlener vaststelt dat de Werkaanvraag niet aan de scope van dit Dienstentype voldoet dan zal de Klant hiervan op de hoogte worden gebracht en wordt het Dienstentype van de ingediende Werkaanvraag in overleg met de Klant bijgestuurd naar het correcte Dienstentype.

Het offertetraject m.b.t. dit Dienstentype is zeer eenvoudig en snel aangezien het in principe een vooraf door de Klant opgegeven aantal VTE's betreft van profielen uit de Prijslijst Directe Diensten.

Klanten die bestellen via de webbestelinterface zullen de gevraagde profielen en het aantal mandagen kunnen opgeven waardoor ze automatisch een offerte krijgen in de webbestelinterface.

Voor Klanten die de Werkaanvraag indienen via e-mail of voor profielen die niet in de Prijslijst Directe Diensten opgenomen zijn, wordt de offerte toegewezen aan de offertebeheerder die controleert of alle nodige informatie voor het opmaken van een offerte aanwezig is. De ICT-Dienstverlener stelt in samenspraak met de Klant een offerte op op basis van de informatie in de Werkaanvraag, plaatst deze offerte op DDC-DMS en stuurt deze offerte formeel naar de Klant. De offerte voor het Dienstentype "Technische ondersteuning van de Klant" heeft de vorm van een middelenverbintenis.

M.b.t. de keuze van de in te zetten personen wordt de beste prijs/kwaliteit aangeboden. Dit onafhankelijk van het feit of het Uitvoerende teams van de ICT-Dienstverlener betreft dan wel van Onderaannemers. De offerteopmaakkost wordt opgenomen in de offerte die aan de Klant wordt voorgelegd.



De offerte heeft een geldigheidsduur van 30 kalenderdagen en bevat een met de Klant afgesproken uitvoeringstermijn.

Zodra de Klant de offerte bestelt begint de overeengekomen uitvoeringstermijn te lopen. Op basis van de bestelling zal de ICT-Dienstverlener de personen die aan de bestelde profielen voldoen aanwijzen en ter beschikking stellen van de Klant.

In overleg met de Klant(en) kan een voltijdse of deeltijdse ondersteuning afgesproken worden.

De locatie en het tijdstip van de werkzaamheden worden afgesproken met de Klant. De medewerkers van de ICT-Dienstverlener boeken hun prestaties en de maandelijkse prestatiestaten worden bijgehouden op DDC-DMS. De link naar DDC-DMS, samen met de elektronische versie van de prestatiestaat en het proces verbaal van oplevering wordt opgestuurd naar de Klant. Bij akkoord met de geleverde prestaties drukt de Klant de prestatiestaat en het proces verbaal van oplevering af, ondertekent deze ter goedkeuring en stuurt de getekende prestatiestaat en het Proces Verbaal aan de ICT-Dienstverlener.

De Klant behoudt zich het recht voor medewerkers die niet beantwoorden aan het in de offerte vooropgestelde profiel te laten vervangen. De mogelijkheid tot vervanging wordt vooreerst met de ICT-Dienstverlener besproken. Indien uit deze gesprekken geen oplossing volgt, kan gebeurlijk tot vervanging worden overgegaan. De ICT-Dienstverlener zorgt in dat geval voor de nodige kennisoverdracht tussen de betrokken medewerkers

In de overgangsperiode waarbij kennisoverdracht plaatsvindt, rekent de ICT-Dienstverlener slechts de prestaties van één medewerker aan. Dit geldt eveneens in de periode dat kennisoverdracht noodzakelijk is wanneer de ICT-Dienstverlener zelf verplicht is om een nieuwe medewerker aan te stellen.

De Klant houdt zich eveneens het recht voor om een opdracht op te zeggen. Hiervoor geldt in het geval van een korte of lange opdracht een opzegtermijn van 1 week en voor een opdracht van onbepaalde duur een opzegtermijn van 1 maand.

Het gaat om opdrachten tijdens de Kantooruren en die uitgevoerd worden bij de Klant. In overleg met de Klant kunnen specifieke afspraken gemaakt worden m.b.t. aanwezigheid (thuiswerken, werken buiten kantooruren, verlofregeling, enz.). De Klant zal de ICT-Dienstverlener voorzien van de nodige documentatie en informatie evenals van materialen en ruimte en alle andere faciliteiten die de ICT-Dienstverlener, in alle redelijkheid, nodig heeft om zijn opdracht te kunnen uitvoeren. In principe zullen deze conform zijn aan de faciliteiten die de Klant aan haar eigen personeel ter beschikking stelt.


Zodra alle leveringen en prestaties zijn uitgevoerd wordt aan de Klant een mail gestuurd met de vraag om de uitvoering van de Werkaanvraag te bevestigen. Na bevestiging wordt een Proces Verbaal van Oplevering ter ondertekening voorgelegd aan de Klant. De Klant beschikt over een termijn van één kalendermaand binnen dewelke hij de Oplevering moet uitvoeren tenzij in de offerte een andere termijn is afgesproken. Het ondertekend Proces Verbaal wordt door de ICT-Dienstverlener op het DDC-DMS geplaatst en de Werkaanvraag wordt afgesloten.

SLA

Antwoordtijd voor het maken van goede offertes voor Technische ondersteuning van de Klant

Beschrijving en definitie

De tijd tussen het indienen van een Werkaanvraag voor "Technische ondersteuning van de Klant" bij de ICT-Dienstverlener en het beschikbaar zijn van een bestelbare (d.w.z. door de Klant goedgekeurde) offerte bij de Klant.

	2.3.2 1 september 2008 Pagina 3 van 5	
---	---	--

Service Level

De Contractuele Service Level bedraagt 20 Werkdagen.

Indien de Klant in zijn Werkaanvraag expliciet melding maakt van een uitvoeringstermijn of via mail in samenspraak met de ICT-Dienstverlener een uitvoeringstermijn afsprekt voor het ontvangen van de offerte dan is deze uitvoeringstermijn de Contractuele Service Level. De antwoordtijd moet kleiner of gelijk zijn aan de afgesproken uitvoeringstermijn.

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

In de Werkaanvraag moet voldoende informatie opgenomen zijn om een goede offerte te kunnen maken. De eventueel vereiste doorlooptijd voor het ontvangen van ontbrekende informatie, kan uitgefilterd worden voor wat betreft de SLA.

Meetelementen en –methode

Voor het bepalen van de antwoordtijd met betrekking tot het opmaken van offertes voor Technische ondersteuning van de Klant worden twee waarden gemeten:

- De werkelijke waarde (antwoordtijd) vanaf het ogenblik van indienen van de Werkaanvraag door de Klant aan de ICT-Dienstverlener tot het ogenblik waarop een bestelbare offerte door de ICT-Dienstverlener werd overgemaakt aan de Klant;
- De gecorrigeerde waarde (gecorrigeerde antwoordtijd) waarbij de tijd die niet te wijten is aan de verantwoordelijkheid van de ICT-Dienstverlener wordt afgetrokken van de werkelijke antwoordtijd .

Rapportering

Per Werkaanvraag wordt maandelijks aan de Klant een prestatierapport voorgelegd met betrekking tot de gepresteerde mensdagen. Hierin wordt het werkaanvraagnummer, de betrokken profielen en het aantal gepresteerde uren opgenomen.

De SLA realisatiegraad m.b.t. Diensten voor dit Dienstentype wordt aan de Klant gerapporteerd.

Verder kan via een webinterface de status van de Werkaanvragen met betrekking tot dit Dienstentype permanent opgevraagd worden.

Prijzen

Prijsmechanisme

Voor deze Dienst wordt een prijs per mensdag bepaald voor de in opdracht van de Klant uitgevoerde prestaties:

- De prijs voor de door de ICT-Dienstverlener zelf te leveren prestaties;
- De prijs voor de door onderaannemers te leveren prestaties (o.a. indien er specifieke competenties vereist zijn waarover de ICT-Dienstverlener niet beschikt).

Voor wat betreft de prijs van de door de ICT-Dienstverlener zelf te leveren prestaties, wordt de uiteindelijk te betalen prijs bepaald door het reëel gepresteerde aantal mensdagen per profiel. Dit wordt gestaafd op basis van prestatiestaten die minstens maandelijks aan de Klant ter goedkeuring worden voorgelegd.

De ICT-Dienstverlener geeft een prijs per mensdag op voor ingezette profielen.

De afgesproken prestatieprijzen voor de door de ICT-Dienstverlener uit te voeren prestaties voor deze dienst zijn opgenomen in de Prijslijst voor Directe diensten. .

Bovenop de per mensdag/profiel aangerekende prijs wordt ook een aparte eenheidsprijs voor een

werkplek/per Werkdag aangerekend indien de prestaties in de locaties van de ICT-Dienstverlener moeten worden uitgevoerd.

Voor wat betreft de door Onderaannemers te leveren prestaties, kunnen de prijzen van onderaannemers in de offertes opgenomen worden. Overeenkomstig de in rubriek 8.2 van het Basiscontract beschreven basisprincipes, dienen deze prijzen via marktbevraging tot stand gekomen te zijn en kan er door de ICT-Dienstverlener geen Mark-up op genomen worden.

Facturatie

Voor dit Dienstentype worden de facturen overgemaakt aan de Klant die de bestelling heeft geplaatst.

De facturatie van de prestaties gebeurt op basis van door de Klant goedgekeurde prestatierapporten en een Proces verbaal van oplevering na goedkeuring van een individuele opdracht of maandelijks, waarbij de prestaties van de afgelopen maand gegroepeerd worden. De factuur wordt opgesteld op naam van de betrokken Klant.

Prijscorrectiemechanisme

Voor deze Dienst worden geen Prijscorrecties voorzien.

SLA realisatiegraad

Voor elke individuele Dienst (individuele instantie m.b.t. technische ondersteuning van de Klant) kan de actueel geleverde dienstverlening vergeleken worden t.o.v. de toepasselijke SLA.

Voor elke individuele Dienst kan dan ook een "SLA realisatiegraad" (SRD) bepaald worden die op een genormaliseerde wijze aangeeft in welke mate er beter of slechter dan de SLA wordt gepresteerd. Hierbij wordt de volgende formule gehanteerd :

$SRD = \sum (SRD_i * G_i) \%$, waarbij SRD_i (de SLA-realisatiegraad per Service Indicator) als volgt wordt bepaald:

$$SRD_i = \left(\frac{SL_i - MSL_i}{CSL_i - MSL_i} \right) * 100\%$$

Voor het bepalen van de SLA realisatiegraad voor dit Dienstentype worden afhankelijk van de door de Klant gekozen SLA volgende parameters gebruikt.

Indicator P_i	Gewicht G_i	Contractuele Service Level CSL_i	Minimale Service Level MSL_i
Antwoordtijd voor het maken van goede offertes voor technische ondersteuning van de Klant zonder afgesproken uitvoeringstermijn	100%	<= 20 Werkdagen	<= 30 Werkdagen
Antwoordtijd voor het maken van goede offertes voor technische ondersteuning van de Klant met afgesproken uitvoeringstermijn	100%	Antwoordtijd <= dan afgesproken uitvoeringstermijn	Antwoordtijd maximum 10% langer dan de afgesproken uitvoeringstermijn

