



Service Level WeesVaardig B.V. ten behoeve van de web applicatie Hallo!

WeesVaardig B.V. hanteert de volgende service levels met betrekking tot haar web applicatie Hallo! welke ter beschikking wordt gesteld aan de medewerkers die aan de Opdrachtgever verbonden zijn.

Inhoud:

1. Specificaties van de software
2. Contactpersonen
3. Service windows, prioriteiten tabel en service levels

1. Specificaties Software & Dienstverlening

Dashboard	
Online software in eigen huisstijl	✓
Beschikbaar op computer, tablet en mobiel	✓
Persoonlijk dashboard voor iedere medewerker met een overzicht van behaalde trofeeën en medailles	✓
Aanmaken van trainingen en workshops	✓
Favorieten markeren op je eigen profiel	✓
Matching van intern ontwikkelaanbod op basis van interesses	✓
Berichtnotificaties	✓
Eigen prestaties vastleggen	✓
Eigen profiel aanpassen	✓
Interne Learning Community	
Kennisbibliotheek voor interne kennisborging en deling	✓
Intern forum	✓
Interne social media	✓
Agenda functie voor een overzicht van intern ontwikkelaanbod	✓
Aanmaken van challenges	✓
Extern ontwikkelaanbod	
Interne opleidingscatalogus met meer dan 55.000 opleidingen en cursussen van meer dan 170 aanbieders	✓
Onboarding programma faciliteren	✓
Toevoegen van eigen preferred suppliers aan het ontwikkelaanbod	✓
Creëer een nieuw business model door het eigen ontwikkelaanbod extern aan te bieden	✓
Beheer	
1x super admin	✓
10x bedrijfsadmin	✓
Onbeperkt aantal gebruikers	✓



Webapplicatie Hallo!	✓
Implementatie- en activatie ondersteuning	✓
Interne Leer Omgeving in eigen huisstijl	✓
Ieder medewerker een eigen ontwikkel portfolio	✓
Gebruikerstraining (Bedrijfsadmin & Medewerkers)	✓
Import gebruikers	✓
Eindrapport voor iedere medewerker	✓
Toegang tot alle beschikbare opleidingen en cursusaanbod	✓
Mutaties 1x per kwartaal	✓
Eigen Service manager	✓
Onderhoudskosten applicatie	✓
Super admin	✓
Up to date cursus aanbod	✓
Up to date houden van inhoudelijke content	✓
Optioneel:	
LLO Scan	€ 500,00
Subsidie advies	€ 500,00

2. Contactpersonen

WeesVaardig B.V.:

Telefoon algemeen: 0546-232 026

Consultant: Annemarie Van der Wees – Keemers
Annemarie.vanderwees@weesvaardig.nl

Support Desk: Freek van der Wees
Freek.vanderwees@weesvaardig.nl

3. Service windows

Omschrijving

Monitoring
Serviceperiode
Bereikbaarheid helpdesk
Incident management
Uitvoering van standaard wijzigingen
Wijzigingen met verstoring van functionaliteit in opdracht van De opdrachtgever

Service window

24 uur x 7 dagen
Werkdagen tussen 08.00 – 18.00 uur
Werkdagen tussen 08.00 – 18.00 uur
Werkdagen tussen 08.00 – 18.00 uur
Werkdagen tussen 08.00 – 18.00 uur
Werkdagen tussen tijdstip einde werkzaamheden en tijdstip aanvang werkzaamheden uur

WeesVaardig B.V.
Kluppelshuizenweg 19
7608 RK Almelo
info@weesvaardig.nl
Tel.: 0546-232 026

www.weesvaardig.nl
KvK-nummer: 68511396
Btw-nummer: 857477365B01
Bank: NL20 RABO 0167 9870 11
T.n.v.: NIBA Academy



Onderhoudswerkzaamheden

Zaterdag en zondag van tijdstip aanvang
werkzaamheden tot tijdstip einde werkzaamheden uur

Prioriteitentabel

Prioriteit	Betekenis
1	De software is niet beschikbaar en/of functioneert helemaal niet.
2	Gedeeltelijke verstoring van de beschikbaarheid en/of van de functionaliteit van de software (hoge prioriteit).
3	Problemen met beperkte gevolgen voor De opdrachtgever(lage prioriteit).

Service Levels

Reactietijd

WeesVaardig B.V. zal na ontvangst van de melding van het gebrek tijdens kantooruren een inhoudelijke reactie sturen binnen de volgende termijnen:

Prioriteit	Reactietijd	Toelichting
1	3 uur	De melding wordt, met inachtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na melding, opgelost.
2	6 uur	De melding wordt, met inachtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na melding, opgelost.
3	8 uur	De melding wordt, met inachtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na melding, opgelost.

Hersteltijd

WeesVaardig B.V. zal nadat een inhoudelijke reactie op de melding is gestuurd tot een oplossing van het gebrek komen binnen de volgende termijnen:

Prioriteit	Hersteltijd	Toelichting
1	Zo spoedig mogelijk	De melding wordt, met inachtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na melding, opgelost.
2	Zo spoedig mogelijk	De melding wordt, met inachtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na melding, opgelost.
3	Zo spoedig mogelijk	De melding wordt, met inachtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na melding, opgelost.