



SLA 24/7

Service Level Agreement

Aanmaakdatum
2021

DATA
IN
BEWEGING

Nedcomp
Goudsesingel 8d
3011 KA Rotterdam

T. 010 – 798 78 48
E. beheer@nedcomp.nl

Service Level Agreement 24/7

Toepasselijkheid

De afgegeven Service Levels betreffen uitsluitend de Diensten zoals beschreven in de Hostingovereenkomst. Functionele en/of technische niet-hosting-gerelateerde items vallen buiten deze SLA. Hiermee wordt vooral maar niet uitsluitend softwareontwikkeling bedoeld.

Wijziging van de SLA

Leverancier heeft het recht de SLA te wijzigen en de gewijzigde SLA op de bestaande Hostingovereenkomst van toepassing te verklaren.

Opdrachtgever heeft het recht de wijziging van de SLA niet te aanvaarden en de Hostingovereenkomst waarop de SLA van toepassing is op te zeggen binnen één (1) maand na kennisgeving.

Wijzigingen van de SLA dienen door Leverancier schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt.

Vergoeding en zekerstelling

Deze bepaling geeft de zaken aan waar Opdrachtgever aanspraak op kan maken indien dit wordt aangegeven in een van de navolgende artikelen.

Indien Opdrachtgever gerechtigd is aanspraak te maken op dit artikel, is Opdrachtgever gerechtigd om:

- de overeenkomst (schriftelijk) te ontbinden met inachtneming van de opzegtermijn zoals genoemd in Aanvang en looptijd in de Hostingovereenkomst;
- een credit te verlangen voor de maand waarin de beschikbaarheidsgarantie niet is gehaald (zie Beschikbaarheid). In dit geval heeft Opdrachtgever recht op een korting zoals hieronder beschreven. Dit betreft een percentage van het vaste maandtarief zoals genoemd in de Hostingovereenkomst onder Tarieven & Specificaties.

Beschikbaarheid	Kortingspercentage
99,89% - 95%	10%
95% - 90%	30%
90% - 80%	40%
80% en minder	50%

Leverancier dient de instemming met een creditering schriftelijk aan Opdrachtgever te bevestigen. De creditering zal dan binnen één (1) kalendermaand verwerkt worden.

Beschikbaarheid

Leverancier hanteert onderstaande beschikbaarheidsgarantie en onderhoudsvensters.

Beschikbaarheidsgarantie	99,9% meetperiode één maand, onderhoudsvensters uitgezonderd
Onderhoudsvensters	6 uur per maand <u>Onderhoud</u> wordt door Leverancier aangekondigd per e-mail.

Het netwerk wordt als niet-beschikbaar beschouwd indien iedere upstream leverancier van Leverancier én de Rotterdam peering points c.q. Internet Exchanges onbereikbaar zijn vanuit het netwerk van Leverancier (waardoor geen communicatie met andere providers mogelijk is). Dit wordt bepaald door metingen van de monitoring servers van Leverancier. Deze metingen zijn de basis van alle beschikbaarheidsberekeningen.

Niet-beschikbaarheid die wordt veroorzaakt door software van Opdrachtgever of voortvloeit uit handelingen en/of gedragingen van Opdrachtgever of diens vertegenwoordigers zal niet als niet-beschikbaarheid worden aangemerkt in het kader van deze SLA.

Indien Leverancier niet aan de Beschikbaarheidsgarantie voldoet, is Opdrachtgever gerechtigd aanspraak te maken op artikel Vergoeding en Zekerstelling, tenzij er sprake is van de omstandigheden zoals hierboven beschreven.

Helpdesk & Storingsdesk

Onze Helpdesk is het primaire kanaal om contact op te nemen met onze Support Engineers. Alle voorkomende vragen zijn hier welkom. Denk aan lichte storingen, (gebruikers)ondersteuning, verkoopadvies, administratieve aangelegenheden etc.

De Storingsdesk is uitsluitend bedoeld voor het melden van (ernstige) Storingen die normaal gebruik van onze diensten onmogelijk maken. Overige meldingen en verzoeken zal de Storingsdesk niet in behandeling nemen.

Supportvenster Helpdesk	<u>maandag t/m vrijdag tussen 9:00 - 17:00 uur</u> (met uitzondering van feestdagen)
	telefoon 010 – 798 78 48
	e-mail beheer@nedcomp.nl
	website www.nedcomp.nl/support
Supportvenster Storingsdesk	<u>maandag t/m zondag tussen 0:00 - 23:59 uur</u>
	telefoon 010 – 798 78 48

Gedurende reguliere kantoortijden kunt u, ook voor Storingen, via ons hoofdnummer direct contact opnemen met de Support Engineers van onze Helpdesk. Buiten reguliere kantoortijden (zie Supportvenster Storingsdesk) wordt uw melding initieel opgevangen door een agent van onze telefonische antwoordservice. Een storingsmelding binnen het Supportvenster Storingsdesk zal worden doorgegeven aan- en opgevolgd worden door de Support Engineer van dienst.

Responsetijden en oplostijden

De garandeerde Response- en Oplostijden zijn afhankelijk van de omvang (*severity*) van de Storing.

- Urgent: Complete stilstand – alle gebruikers en kritische bedrijfsapplicaties zijn geraakt of getroffen. Het onderdeel of service is compleet onbereikbaar.
- Hoog: Significante storing – een groot deel van gebruikers en kritische bedrijfsapplicaties zijn getroffen.
- Gemiddeld: Beperkte storing – een aantal gebruikers en functionaliteiten zijn getroffen.
- Laag: Individuele gebruiker of functionaliteit is getroffen.

De Response- en Oplostijden zijn hieronder aangegeven in ‘minuten’.

Storingen

Omvang	Response	Oplossing
Urgent	60	240
Hoog	60	480
Gemiddeld	240	1440
Laag	480	2400

Toelichting Response- en Oplostijden:

- De Response- en Oplostijden worden gemeten vanaf het moment dat Oprachtgever een aanvraag indient via de Helpdesk of de Storingsdesk;
- De Response- en Oplostijden gelden 24/7;
- De Response- en Oplostijden voor aanvragen die bij de Storingsdesk worden ingediend gelden alleen als de aanvraag **telefonisch** wordt ingediend.

Verzoeken / RFC's

Omvang	Response	Oplossing
Urgent	60	2400
Hoog	60	2400
Gemiddeld	240	4800
Laag	480	4800

Toelichting Response- en Oplostijden:

- De Responsetijden worden gemeten vanaf het moment dat Oprachtgever een aanvraag indient via de Helpdesk.
- De Oplostijden gelden alleen op standaard werkdagen tussen 09:00 – 17:00 uur.

Derde partijen

In bepaalde gevallen zal Leverancier niet in staat zijn om bovenstaande Oplostijden te garanderen, bijvoorbeeld wanneer er afhankelijkheden zijn van de infrastructuur dan wel procesopvolging door derde partijen. In deze gevallen worden de bovenstaande Oplostijden "ON HOLD" gezet en pas weer in gang gezet als de derde partij / infrastructuurpartijen de infrastructuur weer hebben vrijgegeven.

Proces Storingsdesk

Hieronder wordt het proces van de Storingsdesk beschreven.

Processtap	Omschrijving	Uitvoerend
Registratie	De Opdrachtgever wordt gehoord door een Support Engineer of een agent van de telefonische antwoordservice.	Leverancier of telefonische antwoordservice
Classificatie	De melding wordt geïnterpreteerd a.d.h.v. de <i>severity levels</i> .	Leverancier & Opdrachtgever
Analyse & initiatie	Er wordt bepaald wie verantwoordelijk is voor het bieden van een oplossing. De verantwoordelijke kan zijn: 1. De Leverancier zelf. 2. Een derde partij.	Leverancier
Oplossen & Herstellen	Scenario 1: Leverancier is verantwoordelijk voor de oplossing. De oplosactie wordt uitgevoerd conform de bij Leverancier gebruikelijke wijze. Leverancier verzorgt periodieke voortgangsrapportage aan Opdrachtgever. Scenario 2: Derde partijen zijn verantwoordelijk voor de oplossing. De oplosactie valt niet onder Service Levels van de Leverancier. Opdrachtgever zal de melding doorzetten naar derde partij die voor een oplossing kan zorgdragen.	Leverancier of derde partijen
Afsluiten	Het opgeloste incident wordt gemeld aan Opdrachtgever. In het geval van een incident met <i>severity level</i> "Urgent", ontvangt Opdrachtgever ook een <i>root cause analysis</i> .	Leverancier

Onderhoud

Leverancier kent de volgende vormen van onderhoud:

- Preventief gepland onderhoud: regulier (kort) onderhoud aan de ICT-infrastructuur. Deze vorm van onderhoud wordt altijd door Leverancier aangekondigd, tenminste 2 werkdagen van tevoren.
- Preventief ongepland onderhoud: Hierbij gaat het om ongepland groot onderhoud (voor het aanbrengen van wijzigingen en/of installeren van nieuwe versies). Deze vorm van onderhoud wordt altijd door Leverancier aangekondigd, tenminste 2 werkdagen van tevoren.
- Correctief onderhoud: Correctief onderhoud betreft het oplossen van geconstateerde problemen. Hiervan zal zo snel mogelijk van tevoren of zo snel mogelijk achteraf melding worden gedaan bij Opdrachtgever.

Bovenstaande geldt voor onderhoud aan het netwerk en de infrastructuur van Leverancier.

Onderhoud aan de systemen van Opdrachtgever gaat altijd in overleg en met toestemming van Opdrachtgever.

Vervallen van gegarandeerde Service Levels

In de hieronder vermelde situaties zullen de afgesproken Service Levels niet gegarandeerd kunnen worden:

- In het geval van calamiteiten, niet verwijtbaar aan Opdrachtgever, Leverancier of derde partijen.
- Wanneer Opdrachtgever Leverancier niet in staat stelt aan zijn verplichtingen te voldoen.
- Indien gewerkt wordt in een fallback omgeving.
- Indien gewerkt wordt met verouderdere (besturings)systemen of componenten die niet langer worden ondersteund door de (software)leverancier.

Evaluatie Service Levels

De Service Levels zullen elke twaalf (12) maanden na de ingangsdatum van deze SLA, gezamenlijk geëvalueerd worden door Opdrachtgever en Leverancier.