

# Service Level Agreement



Versie 1.0

Basis SLA Cyso Managed Hosting

Opdrachtgever: .....

Opdrachtnemer: .....

# Service Level Agreement

## BASIS DOCUMENT

### Inhoudsopgave

<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>2. DEFINITIES</b> .....	<b>4</b>
<b>3. ALGEMEEN</b> .....	<b>5</b>
3.1. Rangorde Overeenkomsten .....	5
3.2. Contactpersonen.....	5
3.3. Algemene beschrijving van de diensten.....	5
3.4. Duur van de SLA.....	5
3.5. Overlegstructuur.....	5
3.6. Service Windows.....	5
3.7. Prioriteitentabel.....	6
3.8. Reactietijdentabel.....	6
3.9. Back-up procedure .....	6
3.10. Preventief, Gepland en Nood-Onderhoud .....	6
3.11. Beschikbaarheid .....	7
3.12. Veiligheid en betrouwbaarheid .....	7
<b>4. INCIDENT MANAGEMENT</b> .....	<b>8</b>
4.1. Doel .....	8
4.2. Invoer.....	8
4.3. Uitvoer.....	8
4.4. Proces en uitvoerende Partijen.....	8
4.5. Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.....	8
4.6. Contact.....	9
4.7. Voorwaarden en uitsluitingen .....	9
<b>5. PROBLEEM MANAGEMENT</b> .....	<b>10</b>
5.1. Doel .....	10
5.2. Invoer.....	10
5.3. Uitvoer.....	10
5.4. Proces en uitvoerende partijen.....	10
5.5. Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.....	10
<b>6. CHANGE MANAGEMENT</b> .....	<b>11</b>
6.1. Doel .....	11
6.2. Invoer.....	11
6.3. Uitvoer.....	11
6.4. Proces en uitvoerende partijen.....	11
6.5. Definities Standard, Minor en Major Changes.....	12
6.6. RFC Prioriteiten tabel.....	12
6.7. Reactietijden .....	12
6.8. Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.....	13
6.9. Voorwaarden en uitsluitingen .....	13
<b>7. SERVICE LEVEL RAPPORTAGES</b> .....	<b>14</b>
7.1. Operationele Service Level Rapportage .....	14
<b>8. VOOR AKKOORD</b> .....	<b>15</b>

## 1. INLEIDING

Het doel van deze SLA is het nader vastleggen van performance afspraken zoals geldende prestatieniveaus, reactietijden, service windows en beschikbaarheid ter zake van de door opdrachtnemer gehoste applicaties van opdrachtgever. De technische beschrijving van de hostingdiensten is vastgelegd in de mantelovereenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever en beschrijft de details van de voorzieningen die geleverd worden voor deze diensten (alternatief verwijzen naar bijlage met beschrijving infrastructuur en applicaties).

Deze Service Level Agreement (SLA) is onlosmakelijk verbonden met de tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gesloten mantelovereenkomst, waarvan de algemene voorwaarden van opdrachtnemer integraal onderdeel uitmaken.

Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen periodiek de SLA evalueren. Eventuele gewenste Wijzigingen van deze SLA worden door partijen schriftelijk gecommuniceerd door middel van een RfC (Request for Change). Mocht een gewenste wijziging financiële gevolgen met zich meebrengen, dan zal opdrachtnemer hiervoor een offerte uitbrengen. Na het bespreken van een RfC en na wederzijdse goedkeuring, zullen partijen deze SLA in een nadere schriftelijke overeenkomst aanpassen en/of aanvullen. Wijzigingen zijn pas van kracht na ondertekening van een nadere overeenkomst door beide partijen.

De in de SLA overeengekomen Service Levels kunnen alleen nagekomen worden indien de afspraken en procedures tussen opdrachtnemer en opdrachtgever eveneens worden nageleefd. Indien licentie producten zijn afgenomen van derden dan zal ondersteuning eventueel geleverd dienen te worden door deze derden, hetgeen opdrachtgever en opdrachtnemer specifiek dienen overeen te komen.

## 2. DEFINITIES

**Apparatuur** De door opdrachtgever geleverde, of door opdrachtnemer aan opdrachtgever ter beschikking gestelde Apparatuur zoals servers, Pc's, netwerkinfrastructuur en randapparatuur welke zijn geplaatst in het netwerk van opdrachtnemer en nader omschreven in de overeenkomst.

**Back-up** Het veiligstellen van de programmatuur door middel van het laden van deze programmatuur op een Back-up medium.

**Beschikbaarheid** De tijd die de connectie is verbonden met het internet. Beschikbaarheid is gemeten over een bepaalde Maand, uitgezonderd geplande en aangekondigde uitval.

**Besturingssysteem** Het Besturingssysteem waarmee de Apparatuur is uitgevoerd.

**Call** Dit is een Melding aan de Contactpersoon van opdrachtnemer. Het kan hier gaan om een Melding van een Incident, vraag, verzoek of klacht.

**Change** Een verzoek tot Wijziging.

**Contactpersoon** Door opdrachtgever en opdrachtnemer aan te wijzen personen die dienen als Contactpersoon voor het melden van alle relevante kwesties aangaande de dagelijkse gang van zaken met betrekking tot hosting diensten.

**Database** Verzameling van onderling samenhangende door opdrachtgever aangeleverde gegevens die toegankelijk zijn vanuit de door opdrachtgever gebruikte applicaties.

**Hersteltijd** De tijd, door opdrachtnemer gemeten en geregistreerd, tussen de Storingsmelding en het gereed melden door opdrachtnemer van de Storing aan opdrachtgever (of het tijdstip waarop opdrachtnemer tracht de Melding door te geven).

**Incident** Een gedetecteerde verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening.

**Kantooruren** Werkdagen tussen 09:00 en 18:00.

**Maand** Met een Maand wordt een kalendermaand bedoeld.

**Melding** Elk mondeling/telefonisch/elektronisch en/of schriftelijk verzoek van de opdrachtgever aan opdrachtnemer.

**Noodnummer** Het alarmnummer dat buiten Kantooruren beschikbaar is voor het melden van Storingen.

**Onderhoud** Het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de geïnstalleerde Apparatuur alsmede gepland Onderhoud.

**Prioriteit** De volgorde waarin Incidenten, problemen en Wijzigingen worden behandeld.

**Probleem** Een structurele verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening.

**Reactietijd** De tijdsduur tussen een correcte melding door opdrachtgever van een Incident of de aanvraag van een wijziging en de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de plossing van een incident of het uitvoeren van een wijziging.

**RfC** Request for Change

**Service Window** Het tussen de opdrachtgever overeengekomen tijdsbestek waarin opdrachtgever gebruik kan maken van een dienst van opdrachtnemer.

**SLA** Service Level Agreement

**Software** De door opdrachtnemer geïnstalleerde en geconfigureerde programmatuur op de Apparatuur.

**Storing** Het onvoorzien tijdelijk of geheel uitvallen van de dienstverlening aan opdrachtgever.

**Systeemomgeving** Het totaal aan services waardoor opdrachtgever in staat wordt gesteld de applicaties te gebruiken.

**Werkdag** Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de volgens de Nederlandse kalender algemeen erkende aangewezen feestdagen.

**Wijziging** Een Wijziging in de infrastructuur, applicaties en/of Databases, die onderdeel uitmaken van de dienstverlening van opdrachtnemer.

### 3. ALGEMEEN

#### 3.1. Rangorde Overeenkomsten

Rangorde	Overeenkomst
01	Mantelovereenkomst
02	Algemene voorwaarden
03	Service Level Agreement
04	Overige schriftelijke communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever

In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden in de bovengenoemde overeenkomsten prevaleert een overeenkomst van hogere rangorde. De rangorde van de diverse overeenkomsten is in bovenstaand schema aangegeven.

#### 3.2. Contactpersonen

Partijen wijzen elk een contractbeheerder en vast contactpersoon aan. Bij het aangaan van deze SLA vervullen de volgende personen de hierboven genoemde rollen:

Rol	Naam	Telefoon	E-mailadres
Contractbeheerder opdrachtgever			
Contactpersoon opdrachtgever			
Contractbeheerder opdrachtnemer			
Contactpersoon opdrachtnemer			

De operationele communicatie betreffende het opvolgen van Meldingen van Storingen en wensen vindt zoveel mogelijk plaats tussen de contactpersonen van opdrachtgever en opdrachtnemer.

#### 3.3. Algemene beschrijving van de diensten

De SLA heeft betrekking op de diensten zoals beschreven in de Mantelovereenkomst of een specifieke bijlage daarvan.

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de diensten te allen tijde probleemloos beschikbaar zijn. In het geval dat een Storing de Beschikbaarheid vermindert, verplicht opdrachtnemer zich tot het oplossen van de Storing binnen de in deze SLA overeengekomen termijnen. Opdrachtnemer verplicht zich tot regelmatige controle en gedegen Onderhoud van de door haar in gebruik genomen Apparatuur en systemen en zorgt dat de capaciteit van deze Apparatuur en systemen zodanig is dat dit bij meer dan normaal gebruik niet leidt tot Storingen.

#### 3.4. Duur van de SLA

De SLA gaat in op datum van oplevering van de diensten en heeft een looptijd gelijk aan die van de relevante bijlage van de mantelovereenkomst(en).

#### 3.5. Overlegstructuur

##### Overleg

Overleg zal steeds plaats vinden op verzoek van één van partijen middels de vaste contactpersonen (bepaling 3.2 SLA).

Tijdens het overleg wordt de dienstverlening, op operationeel niveau, inhoudelijk afgestemd en worden werkafspraken en procedures besproken en geëvalueerd. De kwaliteit van de dienstverlening van opdrachtnemer wordt regelmatig geëvalueerd.

##### Agendapunten

Agendapunten worden voornamelijk bepaald door lopende zaken, rapportages, projecten, Wijzigingen van procedures en de kwaliteit.

##### Verslaglegging

Notulen van het overleg zullen steeds door opdrachtgever worden vervaardigd en telkens ter goedkeuring aan opdrachtnemer worden voorgelegd.

### 3.6. Service Windows

Service Windows zoals gedefinieerd binnen deze SLA

Window	Omschrijving
Service Window I	Maandag tot en met vrijdag: 00:00 – 09:00 uur.
Service Window II	Maandag tot en met vrijdag: 09:00 – 18:00 uur.
Service Window III	Maandag tot en met vrijdag: 18:00 – 21:00 uur.
Service Window IV	Maandag tot en met vrijdag: 21:00 – 24:00 uur.
Service Window V	Zaterdag: 00:00 – 24:00 uur.
Service Window VI	Zondag: 00:00 – 24:00 uur.

### 3.7. Prioriteitentabel

Aanduiding van Prioriteiten zoals gedefinieerd binnen deze SLA

Prioriteit	Betekenis
1	Uitval van de dienstverlening
2	Gedeeltelijk onderbroken / verminderde prestatie
3	Problemen met beperkte gevolgen voor opdrachtgever
Geen	Alle Calls die buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer liggen (geen SLA).

### 3.8. Reactietijdentabel

Reactietijden zoals gedefinieerd binnen deze SLA

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Toelichting
1	1 werkuur	4 werkuren	De Call wordt, binnen het geldende Service Window, binnen 5 werkuren na de Incident Melding, opgelost.
2	1 werkuur	8 werkuren	De Call wordt, binnen het geldende Service Window, binnen 9 werkuren na de Incident Melding, opgelost.
3	4 werkuren	3 werkdagen	De Call wordt, binnen het

			geldende Service Window, binnen 4 Werkdagen na de Incident Melding, opgelost.
Geen	n.v.t.	n.v.t.	Reactie – en doorlooptijden voor RfC's worden bepaald in het Change-proces.

### 3.9. Back-up procedure

De Back-up van de gegevens is als volgt door opdrachtnemer geregeld.

#### Dagen/tijdstip:

Wekelijks wordt een volledige Back-up gemaakt. Dagelijks wordt een incrementele Back-up gemaakt.

#### Medium:

Er wordt een Back-up gemaakt op de harde schijven van een fysiek andere server, die op een andere locatie staat.

### 3.10. Preventief, Gepland en Nood-Onderhoud

Voor alle vitale onderdelen van het netwerk van opdrachtnemer geldt dat preventief en gepland Onderhoud op tijden plaats zal vinden wanneer de gebruikers er zo weinig mogelijk last van hebben en wordt van tevoren gemeld aan de opdrachtgever. Er wordt door opdrachtnemer geen gebruik gemaakt van een vaststaand onderhoudsschema.

#### Preventief Onderhoud

Opdrachtnemer beoogt om bij onderhoudswerkzaamheden aan haar netwerk, servers of andere relevante Apparatuur de merkbare invloed op de dienstverlening richting de klant tot het uiterste minimum te beperken door de volgende maatregelen te hanteren:

- belangrijke handelingen worden, voor zover mogelijk, buiten kantooruren uitgevoerd;
- merkbare onderhoudswerkzaamheden worden tot een absoluut noodzakelijk minimum beperkt;
- onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk worden gecombineerd.

Tijdens het preventief Onderhoud kan er merkbare invloed zijn op de dienstverlening (prioriteitsniveau 2 of 3), maar er zal geen uitval van de dienst (prioriteitsniveau 1) optreden.

#### Gepland Onderhoud

Gepland Onderhoud kan op elk moment plaatsvinden. De opdrachtgever wordt voorafgaand hieraan geïnformeerd. Het is mogelijk dat tijdens deze onderhoudsperiode de hosting dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is en daardoor niet beschikbaar is voor de opdrachtgever (Prioriteitsniveau 1: uitval van de dienst). Voor de geplande onderhoudsperiode moet de opdrachtgever tenminste 5 dagen vooraf op de hoogte gebracht zijn.

Een bericht van gepland Onderhoud zal de volgende informatie bevatten:

- gegevens Contactpersoon;
- tijds kader waarin het gepland Onderhoud zal plaatsvinden;
- verwachte feitelijke duur van het gepland Onderhoud;
- de diensten waarop het geplande Onderhoud op van invloed zal zijn;
- prioriteitstelling;
- de noodzaak van toegang tot één van de datacentra.

Gepland Onderhoud is uitgesloten van de Beschikbaarheidsberekeningen tenzij de periode voor het geplande Onderhoud wordt overschreden en de hosting dienst daardoor voor de klant niet beschikbaar is.

#### Noodonderhoud

Noodonderhoud kan nodig zijn wanneer omstandigheden onmiddellijk ingrijpen vereisen. In een dergelijke situatie wordt de klant zo spoedig mogelijk geïnformeerd (zie: responsetijden). Noodonderhoud telt mee in de beschikbaarheidsberekening.

### 3.11. Beschikbaarheid

Voor de Beschikbaarheid van de hostingomgeving inclusief systeemsoftware geldt een garantie zoals is opgenomen in onderstaand tabel op maandbasis. De procedure voor het beschikbaar stellen van het netwerk en de Systeemomgeving zijn opgenomen in de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Opdrachtgever garandeert niet dat er altijd communicatie over het internet mogelijk is of dat er altijd een verbinding tot stand kan worden gebracht met een andere machine aangesloten op het internet. Er is sprake van onbeschikbaarheid als een hosting dienst van opdrachtnemer als gevolg van niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is. Als een dienst slechts voor bepaalde gebruikers onbruikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een Incident waarbij de dienst op zich als beschikbaar wordt aangemerkt. De verantwoordelijkheid van opdrachtgever met betrekking tot Hersteltijden zoals geformuleerd in deze SLA zijn niet van toepassing op Storingen indien:

- geplande werkzaamheden worden uitgevoerd;
- de Storing optreedt als gevolg van Storing in de telecommunicatiestructuur van derden;
- de Storing optreedt als gevolg van Storing in de stroominfrastructuur van derden buiten het datacenter langer dan 4 uur;
- een uitval veroorzaakt wordt door een aangevraagde Wijziging van opdrachtgever;
- een uitval veroorzaakt wordt door Storingen of onjuiste configuratie van Apparatuur van opdrachtgever;
- een uitval veroorzaakt wordt door ongeautoriseerde Wijzigingen door personeel van de opdrachtgever in de Apparatuur van de opdrachtgever;
- een uitval veroorzaakt wordt door omstandigheden op de locatie van de opdrachtgever (Bijvoorbeeld: stroomvoorziening, klimaat, huisvesting, uitschakeling, etc.);
- overmacht.

Voor diensten, op één locatie of meerdere locaties, wordt de Beschikbaarheid (A) als volgt berekend:

$$A = 100\% * [1 - (t / T)]$$

t = het aantal minuten dat de Dienst gedurende de Maand niet beschikbaar was (Uitval van de Dienst)

T = totaal aantal minuten per Maand

Onderdeel	Server
Internet connectiviteit	99,7%
Hardware	99,5%

### 3.12. Veiligheid en betrouwbaarheid

Opdrachtnemer geeft geen garanties en aanvaardt geen aansprakelijkheid met betrekking tot de veiligheid van netwerkverbindingen en opgeslagen gegevens. Opdrachtnemer zal desondanks al het mogelijke doen om fysieke en logische toegang tot gegevens door onbevoegden te voorkomen en om informatie van opdrachtgever geheim te houden.

## 4. INCIDENT MANAGEMENT

### 4.1. Doel

Incident Management heeft tot doel (dreigende) verstoringen in de dienstverlening aan opdrachtgever zo snel mogelijk te verhelpen. De opdrachtgever moet zo min mogelijk hinder van Storingen ondervinden en zo snel mogelijk met de normale werkzaamheden door kunnen gaan. Dit wordt gedaan door het aannemen, beoordelen, oplossen en afmelden van Meldingen van opdrachtgever.

### 4.2. Invoer

Melding van opdrachtgever. Deze gaat via de Contactpersoon van opdrachtgever naar de Contactpersoon opdrachtnemer.

De Melding moet de volgende onderdelen bevatten:

- naam melder;
- telefoonnummer en e-mailadres melder;
- de datum (evt. tijdstip) waarop het Incident ontstaan is;
- omschrijving van het Incident;
- module waar het Incident zich voordoet;
- een geschatte Prioriteit van opdrachtgever.

### 4.3. Uitvoer

Na het ontvangen van de Melding zal Opdrachtnemer een Melding terug geven waarin de prognose van opdrachtnemer vermeldt staat. In de prognose moet de urgentie, Prioriteit en verwachte oplostijd vanuit opdrachtnemer vermeld worden.

Na het afhandelen van het Incident zal er een terugkoppeling over het verholpen Incident naar de Incidentmelder gedaan worden.

### 4.4. Proces en uitvoerende Partijen

Processtap	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
<b>Registreren &amp; Classificeren</b>	De opdrachtgever wordt gehoord, zijn Melding wordt geïnterpreteerd.	Interpretative Melding	opdrachtnemer
<b>Onderzoeken &amp; Initiëren</b>	De verantwoordelijke voor het bieden van de oplossing wordt bepaald. De opdrachtgever wordt geïnformeerd over de voorgenomen oplosactie. De verantwoordelijke kan zijn: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opdrachtnemer zelf;</li> <li>2. een andere partij; kan ook een partij zijn waarmee opdrachtgever een afspraak heeft.</li> </ol>	Oplosactie bepaald en uitgezet.	opdrachtnemer
<b>Oplossen &amp; Herstellen</b>	Verantwoordelijke Opdrachtnemer: de actie wordt uitgevoerd conform de bij Opdrachtnemer gebruikelijke wijze. Verantwoordelijke andere partijen: de actie valt verder niet onder deze SLA; Opdrachtnemer zal de Call doorgeleiden naar de derde die voor oplossing kan zorgdragen.	Opgelost Incident	opdrachtnemer, derde partijen
<b>Afsluiten</b>	Indien het Incident is opgelost, wordt dit gemeld.	Afgesloten Melding	opdrachtnemer

### 4.5. Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever

Service Level	Norm
<b>Service Window</b>	Service Window II (of alternatief) is van toepassing
<b>Openingstijden Opdrachtnemer</b>	Werkdagen 09:00 – 18:00 (bereikbaar via Contactpersoon van opdrachtnemer).
<b>Transferred Calls</b>	Opdrachtnemer zal gedurende Service Window II binnen de Reactietijden conform de gestelde Prioriteit, de Calls routeren naar de derde partij die verantwoordelijk is voor oplossing van het Incident.
<b>Reactietijd</b>	Tijden worden bepaald door de Prioriteit (zie toelichting Prioriteiten tabel, bepaling 2.7 SLA).
<b>Workaround</b>	Het Incident wordt zo opgelost dat de eindopdrachtgever binnen het primaire proces verder kan werken zonder significant tijdsverlies. Het achterliggende probleem wordt via het proces Probleem Management structureel opgelost.

## 4.6. Contact

Het type contact bij Melding van een Incident is vastgelegd in onderstaande tabellen

Melden	Service window II	Overige service windows
Prioriteit 1	normaal contact	noodnummer
Prioriteit 2	normaal contact	noodnummer
Prioriteit 3	normaal contact	n.v.t.

### Contact types

Type contact	Toelichting
<b>Normaal contact</b>	Contactpersoon van opdrachtnemer (bepaling 3.2 SLA)
<b>Extra support nummer</b>	Indien een extra support wordt afgenomen voor buiten de kantoor uren wordt hier een speciaal nummer voor ingericht.
<b>Noodnummer</b>	Dit nummer is bekend bij opdrachtgever centrale Contactpersoon voor Opdrachtnemer
<b>Email</b>	Contactpersoon van opdrachtnemer (bepaling 3.2 SLA)
<b>N.v.t.</b>	Meldingen met deze Prioriteit worden niet binnen dit service window in behandeling genomen

### Workaround

Het Incident wordt zo opgelost dat de eindopdrachtgever op acceptabele wijze verder kan werken. Het achterliggende probleem wordt via het proces Probleem Management structureel opgelost.

## 4.7. Voorwaarden en uitsluitingen

- Opdrachtnemer is niet bereikbaar op tijdstippen die buiten het Service Window II vallen, tenzij anders overeengekomen of voor Meldingen met Prioriteit 1 of 2.
- Calls ingediend buiten de toepasselijke service windows worden op de eerst volgende Werkdag in behandeling genomen.
- Alle Calls veroorzaakt door herhaald of stelselmatig onkundig gebruik van Apparatuur en/of programmatuur door medewerkers van opdrachtgever worden via de reguliere rapportages door opdrachtnemer direct aan opdrachtgever geëscaleerd.
- Calls die, in overleg met opdrachtgever, op 'on-hold' zijn gezet vallen buiten de overeengekomen Service Levels.
- Indien een Incident leidt tot een Request for Change (RfC) dan gelden de afgesproken doorlooptijden van het Change Management proces.
- Opdrachtgever dient zorg te dragen in haar contracten met derde partijen dat opdrachtnemer geïnformeerd wordt over status en voortgang van de naar die partijen doorverwezen Calls.

## 5. PROBLEEM MANAGEMENT

### 5.1. Doel

Het doel van probleem management is het verhogen van de kwaliteit van de ICT infrastructuur door Incidenten op hun oorzaak te onderzoeken en de oorzaken te laten wegnemen. Met andere woorden is het doel van het probleem management het structureel oplossen van Incidenten met de status "Workaround" en hier lering uit trekken om daarmee verbetervoorstellen uit te brengen.

### 5.2. Invoer

- Incident met de status "Workaround"
- Lijst van Incidenten per categorie.

### 5.3. Uitvoer

- Bij aanvang een Melding van aanvang richting Contactpersoon opdrachtgever
- Een opgelost probleem
- Eventueel verdere voortgang rapportages betreffende het probleem

### 5.4. Proces en uitvoerende partijen

Processtap	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
<b>Registreren &amp; Classificeren</b>	De invoer (zie boven) wordt beoordeeld en geïnterpreteerd. Vervolgens wordt een 'Probleem Record' aangemaakt in het systeem met een prioriteitscode.	Vastgelegd probleem	opdrachtnemer
<b>Organiseren &amp; Initiëren</b>	Voor het oplossen van het probleem wordt een voorstel bepaald en uitgezet	Voorstel bepaald en uitgezet	opdrachtnemer
<b>Analyse</b>	Probleem wordt volgens voorstel onderzocht en de oorzaak wordt, waar nodig in samenwerking met derden, achterhaald. Eventueel wordt gecommuniceerd met de opdrachtgever indien hij betrokken moet worden in de uitvoering.	oorzaak van probleem	Opdrachtnemer
<b>Rapporteren</b>	Maandelijks worden rapportages uit probleem records gegenereerd.	Maandelijkse rapportages	opdrachtnemer
<b>Afsluiten</b>	Indien het probleem is op te lossen wordt op basis van Probleem Record een Wijziging: RfC aangemaakt. Indien het probleem niet kan worden opgelost: Known Error record wordt aangemaakt in de Known Error Database.	RfC aangemaakt  Known Error vastgelegd met workaround beschikbaar	opdrachtnemer

### 5.5. Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever

Service Level	Norm
<b>Service Window</b>	Service Window II (of alternatief) is van toepassing
<b>Workaround</b>	Zodra een Incident is afgesloten met de status 'Workaround' zal opdrachtnemer een Probleem Record aanmaken en opdrachtgever hierover informeren.
<b>Aantal</b>	Indien het aantal aangemelde problemen meer is dan 10% van het aantal Incidenten dan zal dit via de reguliere rapportages door opdrachtnemer aan opdrachtgever worden geëscaleerd.
<b>Doorlooptijd</b>	Opdrachtnemer garandeert dat 80% van het Maandelijkse totaal van de geregistreerde problemen binnen de waarden van de Reactietijden tabel is opgelost (RfC aangemaakt dan wel Known Error met Workaround beschikbaar).

## 6. CHANGE MANAGEMENT

### 6.1. Doel

Het doel van Change management is het planmatig doorvoeren van alle Wijzigingen in de ICT infrastructuur. Daarbij worden de risico's op verstoring van de diensten en daarmee het verlagen van de kwaliteit van de geleverde diensten zo beperkt mogelijk gehouden.

### 6.2. Invoer

Request for Change (RfC) moet ingediend zijn door:

- geautoriseerde personen van opdrachtgever;
- opdrachtnemer (probleem- en alle tactische processen die invloed hebben op de bedrijfsvoering van opdrachtgever).

Binnen het RfC moeten de volgende punten weergegeven worden:

- naam aanvrager;
- telefoonnummer aanvrager;
- e-mail adres aanvrager;
- bedrijfsnummer aanvrager;
- identificatie van de Prioriteit van het RfC;
- omschrijving RfC.

### 6.3. Uitvoer

- uitgevoerde Change, opgelost probleem;
- zonodige voortgangsrapportages.

### 6.4. Proces en uitvoerende partijen

Processtap	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
<b>Registreren &amp; Classificeren</b>	Het verzoek om een Wijziging (Request for Change) door te voeren in de IT Infrastructuur wordt in het systeem geregistreerd. Tevens wordt het type Change bepaald door overeenstemming van aanvrager en ontvanger: Standard, Minor of Major Change. Zie voor definities bepaling 6.5 SLA)	Geregistreerd verzoek	Opdrachtnemer en opdrachtgever
<b>Beoordelen &amp; plannen</b>	Standard Changes worden zo mogelijk direct uitgevoerd. Minor Changes worden beoordeeld door Opdrachtnemer, of deze passen in het product, gepland en geïnitieerd. Major Changes worden beoordeeld door Opdrachtnemer, of deze passen in het product en besproken in het Maandelijks overleg.	Implementatieplan voor de Change	Opdrachtnemer en opdrachtgever
<b>Uitvoeren</b>	Standard Changes worden direct uitgevoerd en getest. Minor Changes worden volgens afspraak uitgevoerd en getest. De kosten voor de Minor Change zijn op basis van nacalculatie volgens de prijslijst (fixed price). Major Changes worden qua uitvoering voorgelegd en goedgekeurd door het maandelijks overleg. De kosten voor het uitvoeren van de Major Change zijn op basis van nacalculatie dan wel aparte offerte. Van goedgekeurde Changes wordt bewaakt dat ze tijdig worden uitgevoerd.	Geïmplementeerde Change	Opdrachtnemer
<b>Afsluiten &amp; evalueren</b>	De Change wordt geëvalueerd en afgesloten als 'compleet' in het systeem. Het resultaat van de Wijziging wordt gecontroleerd aan de hand van de RfC en het gemaakte plan.	Afgesloten Change	Opdrachtnemer en opdrachtgever

## 6.5. Definities Standard, Minor en Major Changes

Change	Definitie
<b>Standard Change</b>	Standard Changes betreffen veranderingen waarvoor geen autorisatie noodzakelijk is en welke direct uitgevoerd worden. Deze veranderingen hebben geen impact op de hosting diensten, maar wel op de invulling daarvan (administratieve taken).
<b>Minor Change</b>	Minor Changes zijn vooraf gedefinieerde Changes welke enkel door geautoriseerde personen aangemeld kunnen worden. Het betreft hier triviale en/of erg kleine Wijzigingen van de hosting diensten.
<b>Major Change</b>	Major Changes worden qua uitvoering voorgelegd door Opdrachtnemer en goedgekeurd door opdrachtgever. Het betreft hier ingrijpende en/of grootschalige Wijzigingen in de hosting diensten.

## 6.6. RFC Prioriteiten tabel

Bij de aanname van de RfC wordt volgens onderstaande tabel een Prioriteit toegekend aan de RfC. Voor die RfC's welke worden ingediend voor implementatie van de oplossing van een Incident en waarvoor conform het Incidentproces een Prioriteit is toegekend, is de voor het Incident gestelde Prioriteit in principe bepalend voor de Prioriteit van de Change. Indien een Workaround beschikbaar is kan in afwachting van een structurele definitieve oplossing de Prioriteit van de Change afwijkend zijn.

Prioriteit	Betekenis
<b>1</b>	De RfC betreft een probleem dat bij de opdrachtgever aanzienlijke hinder veroorzaakt in het gebruik van essentiële diensten (het primaire proces is ernstig verstoord), of het betreft een dringend gewenste aanpassing ter voorkoming van een calamiteit. Changes met deze Prioriteit vallen buiten de reguliere Change Management procedures.
<b>2</b>	Geen grote urgentie of hoge impact, maar implementatie van de Change mag niet worden uitgesteld tot een later tijdstip.
<b>3</b>	Een Change is gewenst, maar het kan wachten tot een geschikte gelegenheid zich voordoet, (bijvoorbeeld een volgende Software release of een geplande Onderhoudsbeurt).

## 6.7. Reactietijden

Prioriteit	Reactietijd	Betekenis
<b>1</b>	4 werkuren	De RfC wordt buiten de reguliere Change Management procedures om in behandeling genomen; binnen het geldende Service Window. Administratieve afhandeling volgt later.
<b>2</b>	8 werkuren	De RfC wordt, binnen het geldende Service Window, binnen 8 werkuren in behandeling genomen.
<b>3</b>	5 Werkdagen	De RfC wordt, binnen het geldende Service Window, binnen 5 Werkdagen in behandeling genomen.

## 6.8. Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever

Service Level	Norm
<b>Service Window</b>	Service Window II (of alternatief) is van toepassing.
<b>Aanleveren van RfCs.</b>	Door opdrachtgever gewenste Changes kunnen dagelijks gedurende Service Window II worden aangemeld. Is de aanvraag buiten deze window, dan zal de aanvraag de volgende dag in behandeling genomen worden.
<b>Aanvraag Standard, Minor en Major Changes</b>	Standard Changes kunnen door opdrachtgever zonder autorisatie via het officiële RfC formulier aangevraagd worden. Minor en Major Changes worden aangevraagd via officiële zogeheten RfC formulieren door daartoe geautoriseerde personen binnen de organisatie van opdrachtgever.
<b>Reactietijd</b>	Opdrachtnemer garandeert dat 80% van het Maandelijkse totaal van de Minor en Major Changes binnen de waarden van de Reactietijden tabel in behandeling is genomen
<b>Doorlooptijd Minor Changes</b>	Opdrachtnemer garandeert dat 90% van het Maandelijkse totaal van de Minor Changes binnen de daartoe vastgestelde tijden wordt voltooid.
<b>Doorlooptijd Standard Changes</b>	Opdrachtnemer garandeert dat 80% van het Maandelijkse totaal van de Standard Changes binnen drie Werkdagen wordt voltooid.
<b>Doorlooptijd Major Changes</b>	Opdrachtnemer garandeert dat 70% van het Maandelijkse totaal van de Major Changes binnen de daartoe vastgestelde tijden wordt voltooid.

## 6.9. Voorwaarden en uitsluitingen

Alleen Opdrachtnemer is gerechtigd om Wijzigingen aan te brengen in de onder haar verantwoordelijkheid vallende IT Infrastructuur. Wijzigingen in de overige IT Infrastructuur, doorgevoerd door opdrachtgever, dienen binnen 10 Werkdagen voor de Wijziging door middel van het officiële RfC formulier aan opdrachtnemer te worden doorgegeven.

## 7. SERVICE LEVEL RAPPORTAGES

### 7.1. Operationele Service Level Rapportage

Deze rapportage zal maandelijks, binnen een Maand na het einde van de beschreven periode, door Opdrachtnemer aan opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.

Rubriek	Omschrijving
<b>Incidenten</b>	<p>Overzicht totaal aantal aangemelde Incidenten voor de aangegeven periode met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriteit;</li> <li>• hoe lang open;</li> <li>• status;</li> <li>• Call-to-fix;</li> <li>• percentage behandeld binnen de gestelde termijnen opgelost.</li> </ul>
<b>Problemen</b>	<p>Totaal aantal aangemaakte en/of aangemelde problemen voor de aangegeven periode met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriteit;</li> <li>• omschrijving;</li> <li>• status;</li> <li>• doorlooptijd;</li> <li>• percentage naar status: problemen met Workaround, RfC's of open staand;</li> <li>• percentage opgelost binnen de gegeven termijnen.</li> </ul>
<b>Incidenten Gerelateerd aan Probleem</b>	<p>Totaal aantal Incidenten die aan een Probleem gekoppeld zijn. Changes Totaal aantal Changes die per Maand zijn aangemeld, inclusief de status en planning wanneer dit uitgevoerd wordt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriteit per Change;</li> <li>• omschrijving van de Change;</li> <li>• aantallen succesvol;</li> <li>• aantallen binnen window;</li> <li>• aantallen emergency;</li> <li>• percentage standard/major/minor;</li> <li>• percentage opgelost binnen de gegeven termijnen.</li> </ul>
<b>Beschikbaarheid Centrale Omgeving</b>	<p>Uitgedrukt in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aantal calamiteiten;</li> <li>• oorzaak;</li> <li>• Call-to-fix tijd;</li> <li>• percentage Beschikbaarheid (Service Window uren minus downtime (call-to-fix tijden) versus Service Window uren).</li> </ul>

## 8. VOOR AKKOORD

Deze Service Level Agreement is onlosmakelijk verbonden met de mantelovereenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Na het tekenen kan deze Service Level Agreement alleen nog maar aangepast worden door middel van een Request for Change die door beide partijen goedgekeurd moet zijn.

### Voor Akkoord

Datum:

Datum:

Naam:

Naam:

Handtekening:

Handtekening: