

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) STORAGE L1

1. ALGEMEEN

1.1 DEFINITIES

Ter vervanging van hetgeen Partijen eerder zijn overeengekomen ten aanzien van de diensten met betrekking tot de storage wordt in deze Service Level Agreement (SLA) verstaan onder:

| | |
|---------------------------------|--|
| Beschikbaarheidsvenster: | Periode waarbinnen de Dienstverlening beschikbaar moet zijn. |
| Best Effort: | Een inspanningsverplichting waarbij Opdrachtnemer haar uiterste best doet het beoogde resultaat te bereiken. |
| Dienstverlening: | Het door Opdrachtnemer voldoen aan de prestaties zoals overeengekomen in de opdrachten tot het leveren van een storage-oplossing voor L1 |
| Doorlooptijd: | De tijd die verstrijkt tussen het moment van melden/starten van een Melding en het moment van afhandelen van deze Melding. Bij het bepalen van het aantal uren wordt gerekend op basis van de openingstijden van het ticket. |
| Escalatie: | Het doorschuiven van een Melding naar een hoger hiërarchisch niveau. |
| Gebruiker: | Eenieder die gebruik maakt van de storage-omgeving |
| Incident: | Onvolkomenheid en/of (ver-)storing van de Dienstverlening. |
| Informatieverzoek: | Een verzoek om informatie gericht aan Opdrachtnemer. |
| Invloed: | Het daadwerkelijke effect waarmee een handeling, zoals een Incident, Probleem of Wijziging, de productie of het proces verstoort of verandert. |
| Melding: | Verzamelnaam voor, Vragen, Wijzigingsverzoeken, Standaardverzoeken, Klachten en Informatieverzoeken worden geregistreerd. |
| Klacht(en): | Iedere Melding door een Gebruiker van de Dienstverlening. |
| Opdrachtgever: | Omroepbedrijf Limburg B.V. |
| Opdrachtnemer: | De rechtspersoon aan wie de dienstverlening is gegund door Opdrachtgever. |
| Oplostijd: | De periode waarbinnen Opdrachtnemer naar aanleiding van een Melding maatregelen heeft uitgevoerd ter oplossing of ter |

voorkoming van een Probleem conform de Prioriteit zoals geschreven in deze SLA.

| | |
|-----------------------------------|--|
| Overeenkomst(en): | Bovenliggende overeenkomsten voor de realisatie en het onderhoud van de storage-oplossing waar deze SLA integraal onderdeel van uitmaakt. |
| Prioriteit: | Resultante van toegekende Urgentie en Invloed, te gebruiken om de volgorde in afwikkeling te bepalen. |
| Probleem: | Iedere situatie die een negatieve invloed heeft op de Dienstverlening. |
| Probleembeheer: | Het proces specifiek ingericht op het beheer van de levenscyclus van alle Problemen die zich voordoen of kunnen voordoen binnen de Dienstverlening. |
| Reactietijd: | De maximumtijd die verstrijkt tussen het tijdstip van de Melding door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer via het hiervoor bestemde telefoonnummer en/of e-mailadres. De Reactietijd vangt aan onmiddellijk na de Melding. |
| Resultaatverplichting: | Een verplichting om een bepaald resultaat te leveren bij gebreke waarvan er geen ingebrekestelling is vereist en Opdrachtnemer automatisch in verzuim is. |
| Rollback-plan: | Het plan dat wordt ingediend bij een Wijziging om eventueel onvoorziene gevolgen te ondervangen en terug te keren naar een status van voor de Wijziging inclusief de route om daar te komen. |
| Root Cause Analysis (RCA): | Systematische aanpak om de oorzaak van een Incident of Probleem te identificeren. |
| Service desk: | Telefonische en/of elektronische Gebruiksondersteuning aan de Gebruikers van de Dienstverlening, beperkt tot de medewerkers van Opdrachtgever of voor Opdrachtgever werkende derde(n). |
| Service improvement: | Het verbeteren van de effectiviteit en efficiëntie van de gecontracteerde Dienstverlening. |
| Service niveau(s): | Minimum eisen waar de Dienstverlening aan moet voldoen tevens inhoudende een Resultaatverplichting. |
| SLA: | Deze Service Level Agreement. |
| Spoedwijziging: | Een Wijziging, welke fouten in de Dienstverlening repareren, die in hoge mate een negatieve Invloed op de business hebben. |
| Standaardverzoek: | Gedefinieerd Wijzigingsverzoek welke bij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer deze definitie heeft. |

| | |
|---------------------------|---|
| Stop de klok: | Wanneer de Opdrachtnemer de Opdrachtgever verzoekt tot goedkeuring van een (tijdelijke) oplossing of een Workaround wordt de klok voor Oplostijden gestopt. |
| Urgentie: | De mate waarin en de snelheid waarmee een Incident, Probleem en/of verandering opgelost moet worden. |
| Vraag: | Verzoek om informatie. |
| Werkdag: | Werkdagen zijn van 08:00 tot 18:00 maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd Nederlandse feestdagen. |
| Workaround: | Tijdelijke oplossing gericht op het verminderen of elimineren van de Invloed van een Incident of Probleem. |
| Wijziging(en): | En toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles dat effect kan hebben op de Dienstverlening. |
| Wijzigingsverzoek: | Door Opdrachtgever verzochte Wijzigingen tot aanpassing van de Dienstverlening. |

1.2 Algemene informatie

1.2.1 Deze Service Level Agreement (SLA) vormt een integraal onderdeel van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer inzake het leveren en onderhouden van een storage-oplossing zoals nader omschreven in de Overeenkomst en daartoe bijbehorende bijlagen.

1.2.2 In deze SLA is het minimumniveau van de Dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gedefinieerd.

1.2.3 De SLA is van toepassing op de Opdrachtnemer of derde welke de opdracht uitvoert namens de Opdrachtnemer en is daarbij onverkort van kracht. Daar waar de Service Levels van derden afwijken ten nadele van Opdrachtgever geldt een expliciete meldingsplicht aan Opdrachtgever die alsdan moet besluiten met deze afwijking in te stemmen of niet.

1.2.4 De definities uit de Overeenkomst en de overeengekomen verplichtingen (inclusief de bepaling omtrent de resultaatverplichtingen) zijn onverkort van toepassing op deze SLA.

1.2.5 Wanneer definities of onderwerpen in deze SLA strijdig zijn met die van de Overeenkomst dan is, waar dit betrekking heeft op het onderwerp van de SLA, de definitie van de SLA leidend.

1.2.6 In de bijlage III (KPI's) staan de verschillende soorten kritieke prestatie indicatoren uitgewerkt.

1.3 Verspreiding SLA

1.3.1 De Servicemanager van Opdrachtgever en Opdrachtnemer zorgen voor verspreiding SLA binnen de eigen organisatie(s).

1.4 Wijziging SLA

1.4.1 Wijziging van deze SLA is uitsluitend mogelijk naar aanleiding van het indienen van een schriftelijk verzoek tot Wijziging van de SLA en na schriftelijk akkoord door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

1.4.2 De Wijziging wordt aangemeld bij Opdrachtnemer dan wel de Opdrachtgever en wordt door hem in behandeling genomen. Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer neemt contact op met de aanvrager van de Wijziging voor het maken van vervolgafspraken en coördineert, in overleg met de aanvrager, de implementatie van de Wijziging binnen de organisatie van Opdrachtnemer of Opdrachtgever.

1.4.3 De eindverantwoordelijkheid voor de ingediende Wijzigingen, wanneer deze financiële consequenties hebben, alsmede de acceptatie daarvan berust evenwel bij de ondertekenaars van deze SLA, hetgeen inhoudt dat dat wanneer dit andere personen zijn, zij hun uiteindelijke goedkeuring dienen te geven.

1.5 Doel Service Level Agreement

1.5.1 Het doel van deze SLA is om de serviceprocessen zoals gedefinieerd te voorzien van de juiste KPI's en om hieraan invulling te geven. Het betreft:

- 1) Het vastleggen van de overeengekomen Serviceniveau(s) met betrekking tot de Dienstverlening;
- 2) Het vastleggen van de prioritering in het geval van Incidenten, Problemen en Wijzigingen;
- 3) Het vastleggen van de bereikbaarheid van de Servicedesk van de Opdrachtnemer;
- 4) Het vastleggen op welke wijze gerapporteerd wordt over de Dienstverlening door Opdrachtnemer.

2. SERVICENIVEAUS

Opdrachtnemer garandeert de Serviceniveaus beschreven in dit artikel 2.

2.1 Beschikbaarheid minimaal 99.95%

2.1.1 De Dienstverlening is in alle gevallen beschikbaar in 99.95% van de tijd gemeten per contractjaar. Deze beschikbaarheid wordt niet gerekend over de periode van uitval wegens overeengekomen en/of regulier onderhoud. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever onverwijld informeren omtrent omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op een Serviceniveau.

Regulier onderhoud zal alleen uitgevoerd mogen worden met de voorafgaande toestemming of op verzoek van Opdrachtgever tussen 01.00 uur en 05.00 uur Nederlandse tijd.

Het uitvoeren van onderhoud zal zoveel mogelijk minimaal vijf (5) Werkdagen van tevoren door Opdrachtnemer worden aangekondigd. Opdrachtgever heeft het recht een andere planning te eisen indien hiertoe een gegronde reden is (bijvoorbeeld een evenement met grote nieuwsaarde).

Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de beschikbaarheid wordt gerealiseerd indien en voor zover eventuele niet-beschikbaarheid van de Dienstverlening het directe of indirecte gevolg is van een handelen of nalaten van door Opdrachtgever zelf of onder haar eigen verantwoordelijkheid ingeschakelde derden, tenzij die derden op advies van Opdrachtnemer door Opdrachtgever zijn ingeschakeld.

2.2 Stabiliteit

2.2.1 De Dienstverlening wordt als stabiel beschouwd voor de Gebruikers indien er geen verstoringen of verminderde gebruiksmogelijkheden optreden tijdens het normale gebruik van de Dienstverlening.

2.2.2 Opdrachtnemer garandeert na acceptatie van de Dienstverlening een stabiele operationele Dienstverlening.

2.3 Recovery Point Objective (RPO) en Recovery Time Objective (RTO)

2.3.1 Opdrachtnemer garandeert dat de Dienstverlening zodanig is ingericht dat in het geval de Dienstverlening uitvalt of niet meer beschikbaar is, een productieverlies zoveel mogelijk wordt beperkt en in geen geval de gestelde minimale beschikbaarheid zal overschrijden.

2.3.2 In geval van een uitval van de Dienstverlening zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat deze hersteld wordt in de toestand waarin deze verkeerde voordat de uitval plaatsvond. Veiligstelling van data vindt plaats door middel van een replicering van de data naar de satellietlocatie Venlo met frequente en korte tijdsintervallen zodanig dat de data bij uitval terug kan worden geplaatst naar de primaire omgeving. Waarbij:

RPO (Recovery Production Objective) is het tijdsinterval tussen herstel en de datum/tijd en de tijd corresponderend met de meest recente toestand waarin het systeem weer kan worden hersteld in de oude situatie voordat het systeem uitviel.

RTO (Recovery Time Objective) is de maximaal toelaatbare tijdsduur dat de Dienstverlening uitvalt na een storing.

2.3.3 Voor data die voor de uitval van Dienstverlening zijn is ingevoerd c.q. zijn is uitgevoerd geldt het volgende: maximale hersteltijd van data (RPO, Recovery Production Objective) is 1 uur, maximaal uitvalsduur (RTO, Recovery Time Objective) is 4 uur.

2.4 Bewaking

2.4.1 Opdrachtnemer zal de Dienstverlening zodanig inrichten dat het voor Opdrachtgever, die de bewaking uitvoert, mogelijk is om de beschikbaarheid, capaciteit en performance van alle vitale hardware- en softwarecomponenten die noodzakelijk zijn voor (het normale gebruik van) de Dienstverlening 24 uur/7 Werkdagen te kunnen bewaken.

2.4.2 De monitoring van de beschikbaarheid van de Dienstverlening is conform de overeengekomen specificaties zoals beschreven in Artikel 2.1 Beschikbaarheid.

2.4.3 De bewaking van de Dienstverlening is zodanig ingericht dat de realisatie van de normen voor Beschikbaarheid, Reactietijden en capaciteit gewaarborgd zijn.

2.4.4 Vanuit het oogpunt van IT Service Continuity Management (ITSCM) waarborgt de Opdrachtnemer dat zij voldoende maatregelen heeft getroffen om zich binnen een redelijke termijn, te kunnen herstellen van rampen of ernstige verstoringen van de Dienstverlening. Iets wat Opdrachtnemer (op verzoek) aantoonbaar kan overleggen.

2.5 Beveiliging

2.5.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor een zodanig niveau van beveiliging van de Dienstverlening op zodanige wijze dat onbevoegde derden geen toegang kunnen krijgen tot de Dienstverlening.

2.5.2 Beveiliging is het proces waarmee de Dienstverlening worden beschermd tegen ongeautoriseerde toegang van onbevoegden.

2.5.3 De beveiliging wordt gerealiseerd door middel van de volgende beveiligingsmaatregelen zoals toegang op basis van AAA en technische beveiligingsmaatregelen op grond van de ISO 27001 norm.

2.6 Documentatie

2.6.1 Opdrachtnemer garandeert dat de Documentatie zal voldoen aan de vereisten als gesteld in het na afsluiting van het contract op te stellen Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

3. PRIORITEITSSTELLING, RESPONSETIJDEN EN OPLOSTIJDEN

3.1 Prioriteitsstelling

3.1.1 Prioriteitsstelling als bedoeld in dit artikel vindt plaats op grond van het effect van het Probleem en de Urgentie.

Hierbij geldt onderstaande prioritering:

Ten aanzien van alle diensten die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever levert:

| Urgentie | Invloed | | |
|-----------|---------|-----------|------|
| | Hoog | Gemiddeld | Laag |
| Hoog | P1 | P1 | P2 |
| Gemiddeld | P2 | P2 | P3 |
| Laag | P3 | P3 | P3 |

N.B. Indien op aangeven van de Opdrachtgever de Invloed significant genoeg is kan deze worden verhoogd naar een Prioriteit 1.

3.1.2 De Prioriteit van een Incident wordt vastgesteld op basis van de bovenstaande Prioriteitenmatrix, in samenspraak tussen de contactpers(o)on(en) van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

3.1.3 In verband met prioritering van Incidenten worden onvolkomenheden in de navolgende categorieën onderverdeeld voor wat betreft:

Prioriteit 1 (P1): de Dienstverlening is in het geheel niet beschikbaar of de betrouwbaarheid is niet gegarandeerd en de Invloed op Opdrachtgever en/of de Gebruikers is hoog. In het geval van Prioriteit 1 vereist de Opdrachtgever een Root Cause Analysis (RCA) (Invloed hoog & Urgentie hoog);

Prioriteit 2 (P2): de Dienstverlening is in verminderde mate toegankelijk en/of de Dienstverlening vertoont ernstig verlies aan functionaliteit, onderdelen van de Dienstverlening kunnen - naar de mening van Opdrachtgever – niet meer worden gebruikt zoals is aangegeven in de bovenstaande Prioriteitenmatrix (Invloed hoog & Urgentie middel);

Prioriteit 3 (P3): de Dienstverlening is beperkt toegankelijk en/of vertoont verlies aan functionaliteit – naar mening van de Opdrachtgever – voor een beperkte groep gebruikers zoals is aangegeven in de bovenstaande Prioriteitenmatrix (Invloed middel & Urgentie laag);

3.2 Reactietijden

3.2.1 De onder Reactietijden en Oplostijden genoemde Prioriteitsniveaus met betrekking tot de Dienstverlening zijn uitgewerkt in artikel 3.3 van deze SLA.

3.2.2 Reactietijden zijn op een zodanige wijze ingericht en uitgewerkt dat er op gemelde Incidenten gereageerd zal worden op een wijze die passend is voor de Urgentie en Invloed van het Incident. Opdrachtnemer draagt zorg voor één centraal aanspreekpunt voor Meldingen en de afhandeling zal verder plaatsvinden conform het bepaalde in artikel 5.1 van deze SLA.

3.2.3 Indien zich een onvolkomenheid voordoet zal Opdrachtnemer binnen de hierna genoemde periode aanvangen met een inhoudelijke reactie op een Melding (waarbij een ontvangstbevestiging van de Melding binnen 15 minuten zal plaatsvinden).

3.3 Oplostijden

3.3.1 Meldingen, waaronder Incidenten en Problemen, worden door Opdrachtnemer opgelost conform de in dit artikel genoemde Oplostijden of er wordt door Opdrachtnemer een Workaround geboden conform het bepaalde in artikel 3.3.3 en 3.3.4.

3.3.2 Opdrachtnemer zal onvolkomenheden verhelpen conform onderstaande tabel:

| Prioriteit | Reactietijd | Hardware replacement onsite hoofdlocatie Maastricht | Hardware replacement replica locatie Venlo | Tijdstippen |
|------------|-------------|---|--|---------------|
| 1 | < 15 min | 4 uur | 1 werkdag | 24/7 |
| 2 | < 30 min | 1 werkdag | 2 werkdagen | 08:00 – 23:00 |
| 3 | < 240 min | 5 werkdagen | 5 werkdagen | 08:00 – 23:00 |

3.3.3 Opdrachtnemer zal onverminderd het bepaalde in dit artikel voorzien in tijdelijke oplossingen (Workarounds), indien de Dienstverlening - om welke reden ook – niet direct kan worden voorzien van een permanente oplossing. Opdrachtnemer zal een inschatting van de tijd tot herstel afgeven bij de eerste update m.b.t. het Incident. In geval van Incidenten met Prioriteit 1 zullen de herstelwerkzaamheden ononderbroken en ook buiten Werkdagen worden uitgevoerd en op kortst mogelijke termijn worden voltooid.

3.3.4 Tot een tijdelijke oplossing (Workaround) als bedoeld in artikel 3.3.3 behoort tevens het verstrekken van (tijdelijke) Probleemoplossingen om de betreffende onvolkomenheid te omzeilen. Workarounds of Probleem vermijdende oplossingen zullen door Opdrachtnemer niet eerder worden aangebracht dan na verkregen toestemming van Opdrachtgever. Bij het indienen van een daartoe strekkend verzoek zal Opdrachtnemer aantonen dat de onvolkomenheid niet op andere wijze kan worden verholpen, alsmede welke de gevolgen van de Workaround of restrictie zijn alsmede de (eventueel) verminderde beschikbaarheid van de Dienstverlening.

3.3.5 Opdrachtnemer verifieert bij Gebruiker of het Incident, de Vraag, Standaardverzoek, Wijzigingsverzoek of klacht naar behoren is opgelost. Alleen wanneer dit volgens de Gebruiker het geval is kan het ticket afgesloten worden.

3.3.6 Wanneer er een Workaround of tijdelijke oplossing geboden wordt en deze geaccepteerd wordt door Opdrachtgever is het mogelijk om in samenspraak met Opdrachtgever de Prioriteit bij te stellen naar een minder urgent niveau (downgraden).

3.3.7 (Tijdelijke) oplossingen, Workarounds en downgraden van Prioriteit 1 en 2 Meldingen worden besproken met de Servicemanager of zijn/haar vervanger van de Opdrachtgever. (Tijdelijke) oplossingen en Workarounds worden besproken met een medewerker Functioneel beheer van de Opdrachtgever. De (tijdelijke) oplossing, Workaround en downgrade mogen alleen worden uitgevoerd met toestemming van de hierboven beschreven rollen en als er gegarandeerd wordt dat er geen degradatie van de Dienstverlening plaats vindt.

3.3.8 Stop de klok. Wanneer de Opdrachtnemer de juiste contactpersoon, zoals bedoeld in 3.3.7, informeert over voortgang van een Prioriteit 1, 2, of 3.

3.3.9 Opdrachtnemer zorgt voor een Rollback-plan en biedt deze ter goedkeuring aan Opdrachtgever aan. Opdrachtgever zal in redelijkheid de goedkeuring niet onthouden.

3.4 Probleembeheer

3.4.1 Problemen worden door Opdrachtnemer opgelost conform de Oplostijden beschreven in artikel 3.3. Urgentie van een Probleem wordt vastgesteld door Opdrachtgever in overleg met de Opdrachtnemer.

3.4.2 Vanuit Service improvement kan een Probleem met Prioriteit 3 worden geïdentificeerd die bijdraagt aan verbetering van de Dienstverlening. Opdrachtnemer maakt dit kenbaar aan Opdrachtgever via zogenoemde release notes en, waar noodzakelijk, met functionele handleiding(en).

4. BEHEER EN VERZOEKEN

4.1 Preventief onderhoud

4.1.1 In verband met preventief onderhoud verplicht Opdrachtnemer zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Dienstverlening op mogelijke onvolkomenheden te onderzoeken. Indien Problemen worden geconstateerd, gelden de verplichtingen zoals die op grond van deze SLA gelden voor Beheer en onderhoud.

4.2 Perfectief onderhoud

4.2.1 Met betrekking tot perfectief onderhoud verplicht Opdrachtnemer zich tot het in voldoende mate onderzoeken van de mogelijkheden om de Dienstverlening kwalitatief te verbeteren zodra daartoe enige aanleiding is. Denk hierbij aan het opsporen van oorzaken van structurele problemen en/ of ongewenst gebruik. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever zo vroeg mogelijk informeren over het onderzoek alsmede over de resultaten, conclusies en vervolgstappen.

4.3 Adaptief onderhoud

4.3.1 Wanneer er Wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de Dienstverlening om te blijven voldoen aan veranderingen in de verwerking van gegevens of nieuwe en/of gewijzigde eisen, dan is er sprake van adaptief onderhoud.

4.3.2 Deze Wijzigingen kunnen veroorzaakt worden door wetswijzigingen en/of wensen van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat deze Wijzigingen op het juiste moment zullen voldoen aan alle in Nederlands geldige wet- en regelgeving.

4.4 Standaardverzoeken/Wijzigingsverzoeken

4.4.1 Standaardverzoeken betreffen de door Opdrachtgever verzochte Wijzigingen tot aanpassing van de Dienstverlening gericht op de technische en functionele instandhouding van de Dienstverlening en waarvan te voorzien valt dat Wijzigingen bij normaal gebruik van de Dienstverlening noodzakelijk zijn. Standaardverzoeken betreffen relatief eenvoudige en gestandaardiseerde Wijzigingen die vallen onder Prioriteit 3. Standaardverzoeken zullen kosteloos door Opdrachtnemer worden uitgevoerd als onderdeel van de Dienstverlening.

4.4.2 Wijzigingsverzoeken betreffen verzochte Wijzigingen tot functionele en/of technische aanpassing van de Dienstverlening. Verzoeken tot dergelijke Wijzigingen kunnen worden ingediend door daartoe door Opdrachtgever geautoriseerde medewerkers, waarvan een lijst aan Opdrachtnemer ter beschikking zal worden gesteld (zie de na afsluiting van het contract op te stellen DAP). Uitvoering en implementatie van de Wijzigingen gebeurt altijd in overleg met Opdrachtgever of de namens haar ingestelde gebruikersgroep.

4.4.3 Verzoeken tot Wijzigingen als bedoeld in artikel 4.4.2 zullen door of namens Opdrachtgever schriftelijk worden ingediend in een in onderling overleg nader vast te stellen document voor Wijzigingsverzoeken.

4.4.4 Spoedwijzigingen welke noodzakelijk zijn voor het oplossen van Prioriteit 1 Incidenten, worden toegelicht als onderdeel van de RCA. Hierbij wordt duidelijk wat de Wijziging oplost en of dit een permanente oplossing is of niet.

5. HELPDESK RAPPORTAGE EN OVERLEG

5.1 Servicedesk Opdrachtnemer

5.1.1 De Servicedesk van Opdrachtnemer is voor prioriteit 1-meldingen 24/7 bereikbaar en voor prioriteit 2- en 3-meldingen op werkdagen per e-mail en per telefoon tussen 08:30 uur en 18:00 uur. Meldingen zullen worden behandeld conform de in deze SLA overeengekomen Response- en Oplostijden. Het gebruik van een zogenoemd ticket systeem is toegestaan.

5.1.2 Geautoriseerde Gebruikers die een Melding hebben gedaan bij Opdrachtnemer zullen bij prioriteit 1-meldingen altijd telefonisch worden gecontacteerd. Bij prioriteit 2- en 3-meldingen zullen Gebruikers die een melding hebben gedaan in eerste instantie altijd per e-mail gecontacteerd worden en maximaal één (1) maal gedurende de in 5.1.1 genoemde uren telefonisch worden gecontacteerd ten aanzien van de oplossing van de Melding. In het geval dat er geen contact mogelijk is, dan wordt er indien mogelijk een voicemail achtergelaten en verder per e-mail gecommuniceerd. Een dergelijk contact vindt plaats binnen één Werkdag na het sluiten van de betreffende ticket.

5.2 Toegang tot Servicedesk Opdrachtnemer

5.2.1 Er zullen nadere afspraken gemaakt worden over de functieniveaus die toegang hebben tot de Servicedesk.

5.2.2 Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer een lijst ter beschikking, opgenomen in het na afsluiting van het contract op te stellen DAP, met daarop de namen, functies, telefoonnummers, e-mailadressen, kennisgebied en eventueel vestiging van bovengenoemde medewerkers. Eventuele wijzigingen op de lijst worden door Opdrachtgever schriftelijk doorgegeven aan de Helpdesk van Opdrachtnemer.

5.3 Rapportage

5.3.1 Om Opdrachtgever de mogelijkheid te geven te verifiëren in hoeverre Opdrachtnemer in staat is om de overeengekomen Serviceniveaus te waarborgen bestaat er een aantal controlemogelijkheden zoals onder andere hierna vermeld. Opdrachtnemer zal maandelijks, en wel voor de laatste vrijdag van de maand, een maandrapportage opleveren met daarin vermeld de onderwerpen zoals genoemd in bijlage I van deze SLA. Oplevertermijnen van specifieke tussentijdse rapportages die door Opdrachtgever worden gewenst worden in onderling overleg afgestemd. Rapportages zullen in PDF-format worden aangeleverd en worden via de e-mail (zie de na afsluiting van het contract op te stellen DAP voor het mailadres) ter beschikking gesteld.

5.4 Overlegstructuren

5.4.1 Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over de Dienstverlening doelmatig en doeltreffend verloopt, dient overleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau plaats te vinden. Deze overleggen zijn gericht op de verbetering van de samenwerking en de kwaliteit van de Dienstverlening. De doelstelling, frequentie en niveau van overleg dienen te voldoen aan de eisen gesteld in bijlage II van deze SLA.

5.4.2 Indien onenigheid bestaat over de te hanteren Prioriteit kan Prioriteitsoverleg (feitelijke Escalatie) gehouden worden. Vanuit Opdrachtnemer zal hiervoor een Servicemanager het aanspreekpunt zijn. Bij een Melding van Prioriteit 1 wordt direct geëscaleerd. Vanuit Opdrachtgever zal een nader aan te wijzen contactpersoon van de Opdrachtgever zich met de Escalatie bezighouden.

5.4.3 Opdrachtnemer zal ieder kwartaal schriftelijk op operationeel niveau rapporteren over de uitvoering van de SLA. Indien Opdrachtgever hierom verzoekt, zal een SLA-overleg plaatsvinden tussen een nader aan te wijzen contactpersoon van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer (Incident manager). In dit overleg wordt op basis van de SLA-rapportage de Dienstverlening besproken. De deelnemers kunnen, afhankelijk van de te bespreken onderwerpen, per overleg variëren.

BIJLAGE I

RAPPORTAGE EISEN

In ieder geval het volgende moet inzichtelijk zijn:

- 1) Maandelijks overzicht van alle Meldingen, Incidenten, Problemen inclusief security;
- 2) Maandelijks overzicht van de conformiteit met de serviceniveaus in deze SLA;
- 3) Overzicht KPI's

BIJLAGE II EISEN OVERLEGSTRUCTUUR

- 1) Operationeel overleg op maandelijks basis a.d.h.v. de rapportage;
- 2) Tactisch overleg op kwartaal/halfjaar basis;
- 3) Strategisch overleg op jaarbasis.

BIJLAGE III OVERZICHT KPI'S

- Performance systeem (IOPS/Latency)
- Capaciteit systeem
- System health
- Regulier onderhoud
- Aankondiging regulier onderhoud
- Beschikbaarheid
- RTO (werkelijk uren binnen SLA window)
- RPO (werkelijk uren binnen SLA window)
- Reactietijden
- Oplostijden
- Beschikbaarheid Helpdesk/ServiceDesk
- Aantal security-incidenten