

## Bijlage 15 – Service Level Agreement (SLA)

‘Continuïteit- en databeschermingsoplossing’

Hieronder een opsomming van de gestelde eisen betreft een SLA.

Algemene SLA eisen	
SLA-01	Opdrachtnemer is in staat om support te leveren op alle bij opdrachtgever aanwezige componenten m.b.t. backup, recover en replication oplossing in de fysieke datacenters en de Cloud omgeving.
SLA-02	Opdrachtnemer levert support conform onderstaande criteria: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prio 1: Reactie &lt;30 minuten, oplossing &lt; 8 uur (24x7, alle dagen)</li> <li>• Prio 1 = geen dienstverlening mogelijk</li> <li>• Prio 2: Reactie &lt; 2 uur, oplossing &lt; 24 uur (8:00-18:00, werkdagen)</li> <li>• Prio 2 = Gedeeltelijke dienstverlening is verstoord</li> <li>• Prio 3: Reactie &lt; 8 uur, oplossing &lt; 40 uur (8:00-18:00, werkdagen)</li> <li>• Prio 3 = Incidenten, warnings/critical/informational meldingen die de dienstverlening niet of minimaal verstoren</li> </ul>
SLA-03	Opdrachtnemer is 24/7 dagen per week telefonisch bereikbaar voor het aanvragen van support met betrekking tot de hypervisor componenten, alleen voor Prio 1 meldingen;
SLA-04	Opdrachtnemer is alle werkdagen tussen 8:00 en 18:00 zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar voor het aanvragen van standaard support en support op harddisk etc.;
SLA-05	Opdrachtnemer is in staat om in het geval van een defect component het vervangende component op werkdagen binnen 24 uur te leveren en direct aansluitend te vervangen;
SLA-06	Leverancier moet, gedurende de looptijd, binnen vier uur na melding op locatie kunnen zijn indien de storing niet van afstand is te verhelpen;
SLA-07	Opdrachtnemer beschikt over een geautomatiseerd systeem dat hardware-defecten binnen de server- en storage omgeving van de opdrachtgever automatisch detecteert en waarbij de Opdrachtnemer direct actie onderneemt om het defect te verhelpen;
SLA-08	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de garantieafhandeling van de bij de Opdrachtgever aanwezige componenten;

SLA-09	Opdrachtnemer draagt zorg voor ondersteuning bij algemene problemen m.b.t. server en storage niet specifiek gerelateerd aan een specifiek component;
SLA-10	Opdrachtnemer en opdrachtgever beschikken over de mogelijkheid om rechtstreeks Support van de fabrikant te ontvangen (escalatie);
SLA-11	Opdrachtnemer voldoet voor de aangeboden merken aan alle door fabrikant voorgeschreven certificering en partner statussen (o.a. met betrekking tot het mogen uitvoeren van onderhoud);

Registratie & Support	
SLR-01	Opdrachtnemer stelt géén limiet aan het aantal support verzoeken (ongeacht de categorie) vanuit de Opdrachtgever;
SLR-02	Opdrachtgever ontvangt van ieder support verzoek per e-mail een bevestiging met hierin tenminste onderstaande informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Callnummer (afkomstig van Opdrachtgever);</li> <li>• Datum en tijdstip van melding;</li> <li>• Omschrijving support verzoek.</li> </ul>
SLR-03	Opdrachtgever ontvangt na afloop van ieder support verzoek een e-mail met hierin tenminste onderstaande informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Callnummer (afkomstig van Opdrachtgever);</li> <li>• Datum en tijdstip van melding;</li> <li>• Omschrijving support verzoek;</li> <li>• Datum en tijdstip van oplossing;</li> <li>• Omschrijving van de oplossing.</li> </ul>
SLR-04	Opdrachtgever kan aan de hand van het callnummer (afkomstig van Opdrachtgever) de status van de call opvragen en wordt in het geval van een melding m.b.t. een melding proactief door de Opdrachtnemer op de hoogte gehouden van het verloop;
SLR-05	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om periodiek wijzigingen in het Supportcontract aan te brengen m.b.t.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• In en uit Support kunnen halen van componenten;</li> <li>• Het wijzigen van het serviceniveau/vorm voor een bepaald component.</li> </ul>