

Service Level Overeenkomst (SLA)

Inhoud

[1. Inleiding](#)

[2. Definities](#)

[3. Versiebeheer](#)

[3.1 Wijzigingen aan de inhoud van de SLA](#)

[4. Servicedesk: Zelfhulp, Helpdesk en Customer Care](#)

[4.1 Zelfhulp](#)

[4.2 Telefonische Helpdesk](#)

[4.3 Customer Care](#)

[4.3.1 Helpdesksysteem](#)

[4.3.2 Het Centrale Supportteam](#)

[4.4 Van eerste tot tweedelijns helpdesk](#)

[4.4.1 Eerstelijns helpdesk](#)

[4.4.2 Tweedelijns helpdesk](#)

[5. Functioneel beheer klant](#)

[6. Organisatie van de dienstverlening](#)

[6.1 Op strategisch niveau](#)

[6.2 Op tactisch niveau](#)

[6.3 Op operationeel niveau](#)

[7. Incidentmanagement](#)

[7.1 Definitie prioriteiten en oplostijden incidenten](#)

[7.2 Rapportages](#)

[7.3 Compensaties](#)

[8. Change Management](#)

[9. Overig](#)

[9.1 Gebruikersondersteuning](#)

[9.2 Beschikbaarheidsbeheer](#)

[9.3 Capaciteitsbeheer](#)

[9.4 Security](#)

[9.5 Privacy](#)

[9.6 Eigenaar data](#)

[9.7 Continuïteitsbeheer](#)

[Dagelijks backups](#)

[Disaster Discovery](#)

[Design for failure](#)

1. Inleiding

Dit SLA is een Service Level Agreement, hierna verder aangeduid als **SLA**, tussen Terrazur BV h.o.d.n. Covide CRM als Leverancier - vanaf hier Leverancier genoemd- en de organisaties die het Systeem Covide van Leverancier inzake 'samenwerken en CRM' gebruiken, hierna te noemen Klant. Door het aangeboden systeem in gebruik te nemen, verklaart u zich akkoord met deze SLA.

Op basis van de hier aangeboden Servicelevels vindt monitoring plaats van het geleverde dienstenniveau in relatie met het afgesproken niveau. Het Service Level Management Proces is het proces van het besturen en beheersen van de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde service in het licht van het hier vastgelegde.

Wij realiseren ons dat niet alles vast te leggen is in een dergelijk overeenkomst. Sterker nog dat willen wij ook niet. Leverancier is van mening dat *contact* belangrijker is dan *contract*. U mag van ons een hoog service niveau verwachten. Wij verwachten van onze klanten dat ze pro-actief zijn in het communiceren van alle zaken die zich in het gebruik van de Systemen voordoen. Het indienen van tickets, reageren op onze vragen, het testen van beschikbare test- en acceptatie versies.

Als er klachten zijn over ons als Leverancier, dan horen we dat graag snel van u. Alleen dan kunnen wij ons best doen om die klachten te behandelen en met oplossingen te komen.

2. Definities

Wanneer in dit document (onverwacht in relatie tot normaal taalgebruik) woorden met een hoofdletter zijn geschreven, dan is betreffend woord of betreffende groep 'woorden' opgenomen in [het speciaal daarvoor gemaakte document 'Definities'](#).

Dit is gedaan

1. omdat ICT en het woordgebruik binnen ICT voor velen niet dagelijkse kost is
2. om de leesbaarheid van de verschillende documenten met typische ICT en/of IB termen beter leesbaar te houden

3. Versiebeheer

Versie	Datum	Aangebrachte wijzigingen
1.0	1 december 2017	

3.1 Wijzigingen aan de inhoud van de SLA

Wijzigingen in de inhoud van de SLA kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst plaatsvinden, wijzigingen worden pas definitief na goedkeuring van beide partijen (Leverancier en Klant).

Indien er klantspecifieke afspraken zijn gemaakt is het mogelijk hiervan af te wijken door die klantspecifieke afspraken in een aan deze SLA als kettingbeding gekoppeld en door beide partijen ondertekend document vast te leggen.

Wijzigingen in de SLA worden altijd gecommuniceerd met de klant en in het hoofdstuk versiebeheer aangegeven. De meest recente versie van de SLA zal online beschikbaar zijn via onze website.

4. Servicedesk: Zelfhulp, Helpdesk en Customer Care

De Zelfhulp, Telefonische Helpdesk en het Customer Care systeem vormen samen het loket voor incidentmeldingen en vragen met betrekking tot het gebruik van de Systemen van Leverancier.

4.1 Zelfhulp

Voor vragen over het gebruik van het systeem geldt:

1. Actueel Manual online beschikbaar
Zoveel mogelijk up-to-date bijgewerkte online Handleiding.
2. Online Training
Geregeld de kennis bijhouden op het gebied van 'Samenwerken en CRM' levert veel direct toepasbare kennis op.
Algemene en specifiek op de Klant toegesneden trainingen / workshops zijn daarbij een meer dan nuttige ondersteuning. Leverancier biedt hiertoe diverse mogelijkheden.
(Vraag naar de actuele mogelijkheden)

4.2 Telefonische Helpdesk

De Telefonische Helpdesk is tijdens werkdagen beschikbaar tussen 8:00 en 18:00 uur op telefoonnummer +31342-490364.

De Telefonische Helpdesk medewerkers nemen alleen de telefoon aan, registreren de naam en het telefoonnummer van de Klant en geven de melding door naar de voor de gemelde case meest voor de hand liggende supportmedewerkers.

4.3 Customer Care

Customer Care bestaat uit twee onderdelen

- het (Helpdesk)systeem
- de (Helpdesk)mensen: het Centrale Supportteam

4.3.1 Helpdesksysteem

Het Helpdesksysteem voor vragen en incidentmeldingen is 24 x 7 beschikbaar voor Klanten om actie te initiëren en vervolgens actief te volgen.

Het aanmelden kan via het e-mailadres support@covide.nl en het telefoonsysteem op nummer +313432-450930

Het opnemen en classificeren in het centrale systeem gebeurt door het Centrale Supportteam. Indien gewenst kan er een Caseportal voor de Klant worden aangemaakt. Daarop kan de Klant de complete communicatie inclusief oplossing blijvend volgen.

4.3.2 Het Centrale Supportteam

Het centrale supportteam neemt de meldingen aan en indien noodzakelijk (bijvoorbeeld vanwege de urgentie) of gewenst (door de Klant), beantwoordt de vragen of registreert de incidentmelding als Customer Care Case, zet acties in gang om de incidenten af te handelen, bewaakt de doorlooptijd van de afhandeling en koppelt terug naar de Klant. Dit alles gebeurt in de in het CRM-systeem van Leverancier geïntegreerde centrale Customer Care applicatie.

4.4 Van eerste tot tweedelijns helpdesk

Langs de hulpvraag ziet de totale helpdesk er dus als volgt uit:

4.4.1 Eerstelijns helpdesk

Door de Leverancier aan de Klant geboden support via het centrale Helpdesksysteem, met uitzondering van problemen die volgens een eerste evaluatie rechtstreeks verband houden met een fout in het systeem. Deze worden meteen geëscaleerd naar de Tweedelijns Helpdesk.

4.4.2 Tweedelijns helpdesk

Ondersteuning met behulp van bij voorkeur Hangout (of alternatieven als Skype, Chrome Remote Desktop of TeamViewer) voor Klanten die in de eerstelijns support worden geëscaleerd, omdat ze op dat niveau niet kunnen worden opgelost.

5. Functioneel beheer klant

Om ons in staat te stellen onze verantwoordelijkheden in te vullen die uit deze SLA voortvloeien, is het noodzakelijk dat ook onze klanten aan een aantal zaken invulling geven.

- Klant richt functioneel beheer in dat fungeert als aanspreekpunt voor:
 - Gebruikersondersteuning van de eigen organisatie;
 - Alle activiteiten die betrekking hebben op het functionaliteitenbeheer, zoals functioneel specificeren, toetsen en testen en het voorbereiden van de transitie van gewijzigde applicaties;
 - Als klant geen functioneel beheer kan/wil leveren dan kan Leverancier dit voor zijn rekening nemen. De kosten daarvoor zullen in overleg worden vastgelegd.
- Klant stelt al het mogelijke in het werk om functioneel beheer optimaal beschikbaar te maken voor het testen en het goedkeuren van door Leverancier uitgevoerde acties.
- Klant benoemt een beperkt (maximaal 3) aantal personen die direct contact mogen opnemen met de Servicedesk van Leverancier. In overleg kan hiervan worden afgeweken.
- Klant zorgt voor de invulling van de informatiebeveiliging en privacy voor zover zij daar zelf op grond van toepasselijke wet en regelgeving toe verplicht is. M.b.t. Leverancier betekent dit in elk geval: Het afsluiten van een verwerkersovereenkomst met Leverancier.
- Klant zorgt bij zijn medewerkers voor voldoende awareness op het gebied van informatiebeveiliging.
 - Klant maakt zijn gebruikers van de Systemen van Leverancier bewust van het feit dat ze omgaan met privacygevoelige informatie. Leverancier raadt het dan ook af gebruik te maken van zogenaamde groepsaccounts, omdat nooit meer is te herleiden wie op welk moment toegang heeft gekregen tot de data en wie welke wijzigingen heeft doorgevoerd.
 - Klant maakt zijn gebruikers van de Systemen van Leverancier bewust van het feit dat ze zorgvuldig en vertrouwelijk dienen om te gaan met inloggegevens. Het gebruik van gezamenlijke e-mailadressen voor het ontvangen van inloggegevens wordt door Leverancier dan ook afgeraden.

6. Organisatie van de dienstverlening

Overlegmomenten tussen Leverancier en Klant kunnen plaatshebben op drie niveaus.

6.1 Op *strategisch niveau*

Zorgen dat klantbehoefte en leverancierbehoefte op elkaar blijven afgestemd. Innovaties en trends die kunnen leiden tot nieuwe inzichten en of die gevolgen hebben voor de dienstverlening worden besproken. Tenslotte wordt in dit overleg de klanttevredenheid besproken en wordt de overeenkomst en de SLA geëvalueerd.

Maximaal één keer per jaar wordt de Klant via een enquête bevroegd en waar van belang geacht op basis van de uitkomsten in die enquête uitgenodigd voor multilateraal overleg.

Het spreekt voor zich, dat voor dit overleg het beslissingsbevoegde management of de directie aanwezig is

6.2 Op *tactisch niveau*

Zorgen dat dienstverlening voldoet aan de afgesproken serviceniveaus.

Maximaal één keer per half jaar op initiatief van de Klant of Leverancier.

Op de agenda staan serviceverbeteringen naar aanleiding van problemen.

Hierbij zijn minimaal de Accountmanager en de Servicemanager van de Klant aanwezig.

6.3 Op *operationeel niveau*

Hier verloopt overleg via de vastgestelde dagelijkse communicatielijnen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld de voortgangsbewaking van incidentafhandeling.

7. Incidentmanagement

7.1 Definitie prioriteiten en oplostijden incidenten

Voor meldingen van incidenten tussen 8 en 17.00 uur (NL-tijd) gelden de volgende Prioriteiten en Oplostijden:

Prioriteit	Omschrijving	Oplostijd in uren
Urgent	Werken onmogelijk, een of meerdere primaire onderdelen van een door Leverancier geleverd Systeem zijn niet beschikbaar. Het werken van de met het geleverde systeem werkende medewerkers van de Klant wordt ernstig belemmerd	90% < 4 uur 99,9% < 6 uur
Hoog	Werken belemmerd, een of meerdere secundaire onderdelen van een door Leverancier geleverd Systeem zijn niet beschikbaar. Beperkt uitstel mogelijk.	90% < 1 werkdag 99,9% < 2 werkdagen
Medium	Er kan worden gewerkt via een workaround. Er slechts beperkt sprake van een lastige werksituatie. Uitstel van reparatie van het getroffen onderdeel van het business proces is acceptabel.	90% < 1 week, 99,9% < 2 weken
Laag	Uitstel is mogelijk, er kan 'gewoon' worden gewerkt in het systeem. Moment van herstel wordt in overleg met de klant bepaald, kan enkele dagen, weken of zelfs maanden duren.	90% < 3 weken 99,9% < 3 maanden

Meldingen ingediend voor 8.00 uur of na 17.00 uur NL-tijd worden in elk geval op de eerst volgende Werkdag in behandeling genomen.

In bovenstaande tabel is bij elk van de gevallen/situaties afdoende motivatie voor het toekennen van de bijbehorende prioriteit. De klant kan de prioritering en de motivatie in eerste instantie zelf aangeven, definitieve vaststelling wordt door de medewerker van het Customer Care Team gedaan op basis van bovenstaande omschrijvingen.

Als maximale Responstijd (in uren) voor incidentmeldingen via supportformulier, support-mailadres of telefoon bieden we tijdens werkdagen afhankelijk van het abonnement respectievelijk 4, 8 en 48 uur (Premium-, Business- of Basic-abonnement)

7.2 Rapportages

Over de in de SLA beschreven dienstverlening wordt gerapporteerd op verzoek van de Klant

7.3 Compensaties

Mocht Leverancier zich niet aan de hierboven gestelde oplostijden houden, dan kan de klant om een tussentijds incident overleg verzoeken. In dit overleg wordt besproken wat de incidenten zijn en wat de reden is van overschrijding van de oplostijd en of de prioritering van de incidenten juist is ingeschat. Er worden afspraken gemaakt over de desbetreffende incidenten en er wordt direct een vervolgspraak gepland voor over een maand om de situatie opnieuw te beoordelen. Mocht na 2 vervolgspraken (dus na 3 maanden vanaf 1^e incident overleg) nog geen voortgang te zijn geboekt dan kan klant eisen dat op de volgende factuur die betrekking heeft op de maandelijkse abonnementskosten voor het gebruik van een door Leverancier geleverd Systeem 5% korting wordt doorgevoerd vanwege het niet nakomen van de verplichtingen voortvloeiend uit deze overeenkomst. Na elke maand extra overschrijding zal er 5% extra korting op de factuur worden doorgevoerd tot een maximum van 50%.

Binnen deze paragraaf is de opmerking uit de inleiding van groot belang, 'Contact is belangrijker dan contract'. Als zaken niet lopen als Klant van Leverancier verwacht, aarzel dan niet contact op te nemen.

8. Change Management

Het doel van Change Management is het planmatig doorvoeren van wijzigingen in een door Leverancier geleverd Systeem. Changes zijn uitbreidingen of verbeteringen. Hierbij worden de risico's op verstoring van de diensten en daarmee het verlagen van de kwaliteit van de geleverde diensten zo beperkt mogelijk gehouden.

Leverancier zal in het belang van de kwaliteit van de geleverde diensten de RFC's beoordelen en classificeren. Leverancier is niet verplicht om Changes door te voeren. Het uitvoeren van een Change kan extra kosten met zich meebrengen. Deze werkzaamheden worden geleverd op basis van nacalculatie dan wel aparte offerte.

9. Overig

9.1 Gebruikersondersteuning

Alle interactie tussen Klant en Leverancier vindt plaats via de Functioneel Beheerder van de Klant en Leverancier. Er kunnen maximaal 3 functioneel beheerders toegewezen worden door de Klant om de communicatie zo optimaal mogelijk te laten verlopen, in overleg kan hier per klant in verband met de grootte van de instellingen van afgeweken worden.

Norm: 90% van de vragen wordt binnen 3 werkdagen en 100% binnen 5 werkdagen in eerste aanzet beantwoord.

9.2 Beschikbaarheidsbeheer

De door Leverancier geleverd Systemen zijn minimaal 99,5% per maand beschikbaar. De door Leverancier geleverde systemen zullen naar verwachting niet meer offline gaan om een update uit te voeren, maar 100% zekerheid kunnen we niet geven. Major updates worden tijdig (minimaal 3 werkdagen) van te voren via e-mail aan applicatiebeheerders doorgegeven.

In vrijwel alle gevallen kunnen gebruikers normaal door blijven werken tijdens een update.

Indien Leverancier twijfelt aan de haalbaarheid daarvan, zal een update buiten werktijd worden uitgevoerd, waarbij dit aan de klant zal worden gemeld.

De verantwoordelijkheid van Leverancier met betrekking tot beschikbaarheid zoals geformuleerd in deze SLA zijn niet van toepassing op storingen indien:

- de storing optreedt als gevolg van een storing in de telecommunicatie structuur van derden;
- de uitval veroorzaakt wordt door onjuiste configuratie van de systeemomgeving door Klant;
- de uitval veroorzaakt wordt door omstandigheden op de locatie van Klant (zoals: stroomvoorziening, klimaat, huisvesting, uitschakeling);
- overmacht.

9.3 Capaciteitsbeheer

Van een door Leverancier geleverd Systeem mag een goede performance verwacht worden.

Voor de meeste schermen geldt dat de laadtijd minder dan 2 seconden is. Voorwaarde om deze performance te halen is dat er met moderne PC's / MAC's / tablets gewerkt wordt en dat er een internetverbinding beschikbaar is van per gebruiker daadwerkelijk minimaal 750 Kbps.

9.4 Security

ISO 27001 certificering waarborgt Integriteit, Security en Beschikbaarheid.

- de Systemen Covide en G Suite worden gehost in ISO 27001 gecertificeerde Datacenters
- Leverancier voldoet via een actief IB-beleid aan de belangrijkste eisen noodzakelijk voor ISO 27001 certificering via de Privacyverklaring, de Gebruikersovereenkomst, de Verwerkersovereenkomst, goede SLA en de Nederland ICT Voorwaarden.

9.5 Privacy

We verwijzen hier naar de Privacyverklaring van Leverancier.

9.6 Eigenaar data

De klant is en blijft eigenaar van de data die in de door Leverancier geleverde Systemen is opgeslagen.

9.7 Continuïteitsbeheer

In het Technisch Beheer is standaard een beveiliging geregeld, zodat in foutsituaties de productie- en de beheeromgeving hersteld kunnen worden.

Dagelijks backups

De complete Covide databases worden afzonderlijk gezippt weggeschreven elke nacht iets na 2.00 uur naar S3, het storageplatform van AMAZON AWS met een beschikbaarheid van 99,99999%. Dit is een absoluut onovertroffen veilige schijfruimte. Daardoor kunnen we dus in geval van nood ook onderdelen van een back-up terughalen.

Disaster Discovery

Elk half uur worden snapshots gemaakt van de gehele Covide database server. Stel dat de databaseserver dermate crasht, dat de bestanden volkomen beschadigd zijn, dan kunnen de complete databaseserver hersteld worden met de gegevens van tussen 30 minuten en 1 uur oud.

Design for failure

Onze implementatie op Amazon AWS is zo gebouwd, dat zelfs wanneer het hele datacenter in Frankfurt - waar Covide wordt gehost in actieve modus - helemaal downgaat, dat dan binnen een minuut Covide weer compleet actueel opstart in Dublin.