

INHOUD

| 1 | Inleiding | 2 |
|------|---|----|
| 2 | Definities | 3 |
| 3 | Algemeen | 4 |
| 3.1 | Rangorde Overeenkomsten | 4 |
| 3.2 | Contactpersonen | 4 |
| 3.3 | Algemene beschrijving van de diensten | 4 |
| 3.4 | Duur van de SLA | 4 |
| 3.5 | Service Window | 5 |
| 3.6 | Prioriteitentabel | 6 |
| 3.7 | Maintenance Window | 6 |
| 3.8 | Reactietijdentabel | 6 |
| 3.9 | Onderhoud, Gepland Onderhoud en Nood Onderhoud | 6 |
| 3.10 | Onderhoud | 6 |
| 3.12 | Beschikbaarheid | 7 |
| 3.13 | Veiligheid en betrouwbaarheid | 8 |
| 4 | Incident Management | 9 |
| 4.1 | Doel | 9 |
| 4.2 | Invoer | 9 |
| 4.3 | Uitvoer | 9 |
| 4.4 | Proces en uitvoerende Partijen | 9 |
| 4.5 | Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever | 10 |
| 4.6 | Reactietijdentabel | 10 |
| 4.7 | Contact | 10 |
| 4.8 | Voorwaarden en uitsluitingen | 10 |
| 5 | Probleem Management | 11 |
| 5.1 | Doel | 11 |
| 5.2 | Invoer | 11 |
| 5.3 | Uitvoer | 11 |
| 5.4 | Proces en uitvoerende partijen | 11 |
| 5.5 | Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever | 11 |
| 5.6 | Reactietiidentabel | 12 |

| 6 | Change Management | 13 |
|-----|---|----|
| 6.1 | Doel | 13 |
| 6.2 | Invoer | 13 |
| 6.1 | Uitvoer | 13 |
| 6.2 | Proces en uitvoerende partijen | 13 |
| 6.3 | Definities Standard, Minor en Major Changes | 14 |
| 6.4 | RFC Prioriteiten tabel | 14 |
| 6.5 | Reactietijden | 14 |
| 6.6 | Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever | 14 |
| 6.7 | Voorwaarden en uitsluitingen | 14 |
| 7 | Voor Akkoord | 15 |

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 bij opdrachtnemer afgenomen Virtueel Datacenter dienstverlening door de opdrachtgever. De technische beschrijving van de Virtueel Datacenter dienst is vastgelegd in de dienstbeschrijving tussen opdrachtnemer en opdrachtgever en beschrijft de details van de voorzieningen die geleverd worden voor deze diensten.

Deze Service Level Agreement (SLA) is onlosmakelijk verbonden met de tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gesloten overeenkomst, 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. Eventuele bepalingen betreffende boeteclausules worden opgenomen in de overeenkomst.

Solcon is lid van de Dutch Hosting Provider Association (DHPA) en maakt voor deze SLA gebruik van een door de DHPA voorgeschreven template. Hiermee wordt maximale transparantie tussen aanbieders nagestreefd. Controle van lidmaatschap is online mogelijk via https://www.dhpa.nl/deelnemers.html



2. Definities

| Begrip/afkorting | Beschrijving/definitie | |
|--------------------|---|--|
| Apparatuur | De door opdrachtnemer aan opdrachtgever ter beschikking gestelde Apparatuur zoals opslagruimte, virtualisatie software, netwerkinfrastructuur en klantwebportaal. | |
| Beschikbaarheid | Is het tegenovergestelde van Onbeschikbaarheid. | |
| 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 Virtueel Datacenter diensten. Contactpersonen van opdrachtgever worden gezien als geautoriseerd bevoegd persoon om meldingen en verzoeker te doen. Contactpersoon van opdrachtnemer kan ook een loket zijn m.a.w. dit kunnen diverse personen zijn, maar altijd via een vast toegangsnummer of ticket. | |
| Hersteltijd | De tijd, door opdrachtnemer gemeten en geregistreerd, tussen de Storingsmelding en het gereed melden door opdrachtnemer van de Storing aan opdrachtgever. | |
| Incident | Een gedetecteerde verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening. | |
| Jaar | Met een Jaar wordt een kalenderjaar bedoeld. | |
| Maand | Met een Maand wordt een kalendermaand bedoeld. | |
| Maintenance Window | Het tussen de opdrachtgever overeengekomen tijdsbestek waarin opdrachtnemer bij voorkeur onderhoudswerkzaamheden uitvoert. | |
| Melding | Elk elektronisch verzoek van de opdrachtgever aan opdrachtnemer eventueel gevolgd door een mondelinge toelichting. | |
| Onbeschikbaarheid | Er is sprake van Onbeschikbaarheid als de dienst Virtueel Datacenter van opdrachtnemer als gevolg van niet geplande gebeurtenis voor <u>geelenkele</u> gebruiker bruikbaar is. | |
| Onderhoud | Het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de geïnstalleerde Apparatuur alsmede gepland Onderhoud. | |
| Overmacht | De definitie van Overmacht staat beschreven in de algemene zakelijke voorwaarden van Solcon Internetdiensten N.V. | |
| 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 oplossing van een Incident of het uitvoeren van een Wijziging. | |
| RfC | Request for change, ingesteld door opdrachtnemer of opdrachtgever. | |

| Service Window | Het tussen de opdrachtgever overeengekomen tijdsbestek waarbinnen de dienstverlening gegarandeerd wordt en waarbinnen de service afspraken over response en hersteltijden gelden. | |
|--|---|--|
| SLA | Service Level Agreement | |
| Storing | et onvoorzien tijdelijk of geheel uitvallen van de dienstverlening aan odrachtgever. | |
| Werkdag | Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de volgens de Nederlandse kalender algemeen erkende aangewezen feestdagen. | |
| Werkuur | Een uur binnen een Werkdag. Er zijn 8 Werkuren op een Werkdag. | |
| Wijziging Verandering in de Virtueel Datacenter dienst op verzoek opdrachtgever. | | |

3. Algemeen

3.1 Rangorde Overeenkomsten

| Rangorde Overeenkomst | | |
|-----------------------|--|--|
| 01 | De door beide partijen getekende overeenkomst | |
| 02 | Algemene leveringsvoorwaarden Solcon Internetdiensten N.V. | |
| 03 | Deze Service Level Agreement (SLA) | |
| 04 | De dienstbeschrijving | |
| 05 | 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 aan. Contactgegevens van de contractbeheerder worden schriftelijk (in de overeenkomst) vastgelegd. Wijzigingen in contactgegevens van de contractbeheerder worden eveneens schriftelijk vastgelegd.

In vele gevallen zal de contractbeheerder niet degene zijn die de operationele contacten onderhoudt. Contractbeheerder (opdrachtgever) kan daarom (extra) contactpersonen aanmaken via Serviceweb

https://serviceweb.solcon.nl/

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van de contactpersonen. Bij ontslag van één of meer contactpersonen, zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk de betreffende contactpersonen verwijderen via serviceweb. Alleen als dit (om technische redenen) niet mogelijk is, kan contractbeheerder wijzigingen schriftelijk doorgeven.

Door opdrachtnemer zullen alleen Calls worden aangenomen van (in serviceweb geregistreerde) contactpersonen. Bij de intake zal dit door opdrachtnemer gecontroleerd worden.

De operationele communicatie betreffende het opvolgen van Meldingen van Storingen en wensen vindt alleen 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 Overeenkomst. Deze SLA betreft uitsluitend Virtueel Datacenter diensten aangeboden door opdrachtnemer.

Opdrachtnemer spant zich in 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 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 Overeenkomst. Op het moment dat er een nieuwere overeenkomst is gesloten, wordt deze SLA als beëindigd gezien.

3.5 Service Window

Voor Incidenten, Changes en Problemen kunnen verschillende Service Windows gelden. Deze worden beschreven in de desbetreffende hoofdstukken van deze SLA.

Een Service Window beschrijft het tijdsframe waarbinnen de dienstverlening gegarandeerd wordt en waarbinnen de service afspraken over response en hersteltijden gelden.

3.6 Prioriteitentabel

Aanduiding van Prioriteiten zoals gedefinieerd binnen deze SLA.

| Prioriteit | Betekenis | |
|---|--|--|
| 1 | Dienst is Onbeschikbaar. | |
| 2 | Gedeeltelijk onderbroken / verminderde prestatie | |
| 3 | Problemen met beperkte gevolgen voor opdrachtgever | |
| geen Alle Calls die buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer liggen | | |

Er is sprake van Onbeschikbaarheid als een Virtueel Datacenter dienst van opdrachtnemer als gevolg van niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is.

De prioriteit wordt in principe bepaald door Opdrachtnemer.

3.7 Maintenance Window

Maintenance Window zoals gedefinieerd binnen deze SLA

| Window | Omschrijving |
|--------------------|-----------------|
| Maintenance Window | 2:00 – 6:00 uur |

3.8 Reactietijdentabel

Voor Incidenten, Changes en Problemen kunnen verschillende Reactietijden gelden. Deze worden beschreven in de desbetreffende hoofdstukken van deze SLA.



3.9 Onderhoud, Gepland Onderhoud en Nood Onderhoud

Voor alle vitale onderdelen van de centrale infrastructuur 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.

3.10 Onderhoud

Opdrachtnemer beoogt om bij onderhoudswerkzaamheden aan haar datacenter infrastructuur 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, binnen het Maintenance Window uitgevoerd;
- merkbare onderhoudswerkzaamheden worden tot een absoluut noodzakelijk minimum beperkt;
- onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk worden gecombineerd.

Tijdens het Onderhoud kan er merkbare invloed zijn op de dienstverlening (prioriteitsniveau 2 of 3), opdrachtnemer spant zich in dat er geen uitval van de dienst zal plaatsvinden (prioriteitsniveau 1).

Gepland Onderhoud

Gepland Onderhoud kan op elk moment plaatsvinden. De opdrachtgever wordt voorafgaand hieraan , doch altijd langer dan 24 uur van te voren, geïnformeerd. Het is mogelijk dat tijdens deze onderhoudsperiode de Virtueel Datacenter dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is en daardoor niet beschikbaar is voor de opdrachtgever (Prioriteitsniveau 1: uitval van de dienst). Een bericht van gepland Onderhoud zal de volgende informatie bevatten:

- · gegevens Contactpersoon;
- tijdskader waarin het gepland Onderhoud zal plaatsvinden;
- verwachte feitelijke duur van het gepland Onderhoud;
- de diensten waarop het geplande Onderhoud van invloed zal zijn;
- · prioriteitstelling;

Een bericht van onderhoud zal gestuurd worden naar de (in Serviceweb) geregistreerde Contactpersoon of Contactpersonen.

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

Nood Onderhoud

Nood Onderhoud kan nodig zijn wanneer omstandigheden onmiddellijk ingrijpen vereisen. In een dergelijke situatie wordt de klant zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Onbeschikbaarheid tijdens Nood Onderhoud telt mee in de beschikbaarheidsberekening.

Alle onderhoud dat niet binnen 24 uur is gemeld aan opdrachtgever geldt automatisch als Nood Onderhoud.



3.12 Beschikbaarheid

Voor de Beschikbaarheid van de Virtueel Datacenter dienst geldt een garantie zoals is opgenomen in onderstaand tabel op Jaarbasis.

Opdrachtnemer 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 de dienst Virtueel Datacenter 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 opdrachtnemer met betrekking tot Beschikbaarheid 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 telecommunicatie-infrastructuur van derden;
- · een uitval veroorzaakt wordt door een aangevraagde Wijziging van opdrachtgever;
- een uitval veroorzaakt wordt door ongeautoriseerde Wijzigingen door personeel van de opdrachtgever in de Apparatuur van de opdrachtnemer;
- Overmacht (voor de definitie van Overmacht zie algemene zakelijke voorwaarden van Solcon)

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

A = 100% * [1 - ((t-o) : T)]

- t = het aantal minuten dat de Dienst gedurende het Jaar niet beschikbaar was (Uitval van de Dienst)
- o = het aantal minuten gedurende het Jaar betreffende bovengenoemde uitzonderingen

T = totaal aantal minuten per Jaar

| Onderdeel | Beschikbaarheid |
|---------------------|----------------------------|
| Virtueel Datacenter | 99,95% (t< 4 uur per Jaar) |

3.13 Veiligheid en betrouwbaarheid

Solcon is sinds januari 2013 ISO27001 gecertificeerd. ISO 27001 is de internationale standaard voor informatiebeveiliging, die specificeert welke eisen binnen een organisatie aan de informatiebeveiliging worden gesteld. Met deze certificering toont Solcon aan de nodige controles en maatregelen voor de bescherming van informatie in acht te nemen. Sinds Januari 2014 is de scope uitgebreid met connectiviteit diensten. Het is de bedoeling dat Solcon al haar diensten in de nabije toekomst gecertificeerd zal krijgen.



Omschrijving van de scope

Het leveren, beheren en onderhouden van hostingdiensten, bestaande uit housing (de datacenters met faciliteiten), colocatie, managed services, dedicated server, online backup en virtualisatie oplossingen.

Het leveren, beheren en onderhouden van connectivity diensten, bestaande uit internettoegang (via vaste verbindingen) en virtual private networks.

De Verklaring van toepasselijkheid ISO 27001 van Solcon is op verzoek beschikbaar.

De echtheid van het certificaat (met certificaat nummer ISC 082) is online te verifiëren via http://www.bsigroup.com/clientdirectory of via telefoonnummer +31 (0)20 346078



4. Incident Management

4.1 Doel

Incident Management heeft tot doel 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 door Opdrachtgever

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;

Deze onderdelen zullen of door de opdrachtgever zelf of, na telefonische melding, door een werknemer van opdrachtnemer als ticket worden ingevoerd. Tickets zijn altijd online te raadplegen door opdrachtgever (https://serviceweb.solcon.nl/)

Invoer door Opdrachtnemer

Een Incident kan ook door Opdrachtgever geconstateerd worden. Ook in dat geval zal het proces (zie par 4.5) gevolgd worden.

4.3 Uitvoer

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

De frequentie van terugkoppeling over de status van het probleem richting Opdrachtgever tijdens uitvoering is afhankelijk van de Prioriteit en gelijk aan de genoemde reactietijd (zie par 4.7).

Voorbeeld: van een Incident met Prioriteit 1, wordt ieder werkuur een statusupdate gegeven.



4.4 Proces en uitvoerende Partijen

| Proces stap | Omschrijving | Resultaat | Uitvoerend |
|--------------------------------|--|--------------------------------------|----------------------------------|
| Registreren & Classificeren | De opdrachtgever wordt gehoord, zijn Melding wordt geïnterpreteerd. | interpretatie Melding | opdrachtnemer |
| Onderzoeken & Initiëren | De verantwoordelijke voor het bieden van de oplossing wordt bepaald. De opdrachtgever wordt geïnformeerd over de voorgenomen oplosactie. De verantwoordelijke kan zijn: 1. Opdrachtnemer zelf; 2. een andere partij; kan ook een partij zijn waarmee opdrachtgever een afspraak heeft. | oplosactie bepaald en uitgezet | opdrachtnemer |
| Oplossen & Herstellen | 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 zorg dragen. | opgelost Incident | opdrachtnemer, derde partijen |
| Afsluiten | Indien het Incident is opgelost, wordt dit gemeld. | afgesloten Melding | opdrachtnemer |

4.5 Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever

| Prio 1 | Norm |
|----------------|--|
| Service Window | 24x7 |
| Doorlooptijd | Opdrachtnemer garandeert dat geregistreerde Incidenten met Prioriteit 1 binnen de waardes van de Reactietijden tabel voor het geldende Service Window zijn opgelost. |

| Overige prio's | Norm |
|----------------|---|
| Service Window | Werkdagen van 8:00-17:00 uur (Nederlandse tijd) |
| Doorlooptijd | Opdrachtnemer garandeert dat geregistreerde Incidenten met andere prioriteit dan 1 binnen de waardes van de Reactietijden tabel voor het geldende Service Window zijn opgelost. |

Workaround

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

4.6 Reactietijdentabel

| Prioriteit | Betekenis | Reactietijd | Hersteltijd |
|------------|---|-------------|--------------|
| 1 | Uitval van de dienstverlening. | 1 uur | 4 uren |
| 2 | Gedeeltelijk onderbroken / verminderde prestatie. | 4 werkuren | 4 werkdagen |
| 3 | Problemen met beperkte gevolgen voor opdrachtgever. | 6 werkuren | 10 werkdagen |
| geen | Alle Calls die buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer liggen. | n.v.t. | n.v.t. |

Voorbeeld: Als Opdrachtgever op vrijdag om 16:45 een Incident met Prioriteit 2 meldt, dan zal het incident uiterlijk donderdag om 16:45 zijn opgelost.

4.7 Contact

Melden

| | Wijze van melden |
|-------------|--|
| Telefonisch | Telefoonnummer: 088 - 003 22 22 (kies optie "zakelijk") werkdagen 08.00 - 20.00 uur zaterdag 09.00 - 17.30 uur |
| Online | 24x7 via ticket systeem (serviceweb.solcon.nl) |

Let op: de tijdsperiode dat er een melding gedaan kan worden zegt niets over de afspraken rond hersteltijd, die wordt n.l. bepaald door het Service Window (zie par 4.6)

4.8 Voorwaarden en uitsluitingen

- Opdrachtnemer is weliswaar bereikbaar op tijdstippen die buiten het Service Window vallen, echter gelden reactie en hersteltijden altijd binnen het overeengekomen Service Window. Calls ingediend buiten de toepasselijke Service Window 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 dienst Virtueel Datacenter 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

De frequentie van terugkoppeling over de status van het probleem richting Opdrachtgever is afhankelijk van de Prioriteit en gelijk aan de genoemde reactietijd (zie par 5.6).

Voorbeeld: van een Probleem met Prioriteit 1, wordt iedere 2 werkuren een statusupdate gegeven.

5.4 Proces en uitvoerende partijen

| Proces stap | Omschrijving | Resultaat | Uitvoerend |
|-----------------------------------|--|------------------------------------|---------------|
| Registreren & Classificeren | De invoer (zie boven) wordt beoordeeld en geïnterpreteerd. Vervolgens wordt een 'Probleem Record' aangemaakt in het systeem met een prioriteitscode. | vastgelegd probleem | opdrachtnemer |
| Organiseren & Initiëren | Voor het oplossen van het probleem wordt een voorstel bepaald en uitgezet. | voorstel bepaald en uitgezet | opdrachtnemer |
| Analyse | 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 |
| Afsluiten | Indien het probleem is op te lossen wordt op basis van Probleem Record een Wijziging: RfC aangemaakt. | RfC aangemaakt | opdrachtnemer |

5.5 Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever

| Service Level | Norm |
|----------------|--|
| Service Window | Werkdagen van 8:00 – 17:00 uur (Nederlandse tijd) |
| Doorlooptijd | Opdrachtnemer garandeert dat geregistreerde problemen binnen de waardes van de Reactietijden tabel voor het geldende Service Window zijn opgelost. |

4.6 Reactietijdentabel

| Prioriteit | Betekenis | Reactietijd | Hersteltijd |
|------------|---|-------------|--------------|
| 1 | Uitval van de dienstverlening. | 2 werkuren | 5 werkdagen |
| 2 | Gedeeltelijk onderbroken / verminderde prestatie. | 8 werkuren | 30 werkdagen |
| 3 | Problemen met beperkte gevolgen voor opdrachtgever. | 2 werkdagen | Geen |
| geen | Alle Calls die buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer liggen. | n.v.t. | n.v.t. |

6. Change Management

6.1 Doel

Het doel van Change management is het planmatig doorvoeren van alle Wijzigingen (op verzoek van de opdrachtgever) in de Virtueel Datacenter 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) ingediend zijn door:

• geautoriseerde personen van opdrachtgever (zie par. 3.2);

Binnen het RfC moeten de volgende punten weergegeven worden:

- naam aanvrager;
- telefoonnummer aanvrager;
- e-mail adres aanvrager;
- omschrijving RfC.

Een RFC wordt door Opdrachtgever bij voorkeur via een ticket (serviceweb) ingevoerd.

6.3 Uitvoer

- uitgevoerde Change;
- · zo nodige voortgangsrapportages.

6.4 Proces en uitvoerende partijen

| Processtap | Omschrijving | Resultaat | Uitvoerend |
|-----------------------------------|--|------------------------------|-----------------------------------|
| Registreren & Classificeren | Het verzoek om een Wijziging (Request for Change) wordt in het systeem geregistreerd. Tevens wordt het type Change bepaald door Opdrachtnemer (Standard of normal Change (Zie voor definities bepaling par 6.3). | geregistreerd verzoek | opdrachtnemer en opdrachtgever |
| Uitvoeren | Standard Changes worden direct uitgevoerd en getest. Normal Changes worden qua uitvoering voorgelegd en goedgekeurd door opdrachtgever. De kosten voor het uitvoeren van de Major Changes zijn op basis van nacalculatie dan wel aparte offerte. | Geïmplemen- teerde Change | opdrachtnemer |
| Afsluiten & evalueren | De Change wordt geëvalueerd en afgesloten als 'compleet' in het systeem. Het resultaat van de Wijziging wordt gecontroleerd aan de hand van de RfC. | afgesloten Change | opdrachtnemer en opdrachtgever |

6.5 Definities Standard, Minor en Major Changes

| Change | Definitie |
|-----------------|--|
| Standard Change | Standard Changes betreffen veranderingen waarvoor geen autorisatie van opdrachtgever noodzakelijk is en welke direct uitgevoerd worden. Deze veranderingen hebben geen impact op de Virtueel Datacenter diensten, maar wel op de invulling daarvan (administratieve taken). Er is een separate lijst met Standaard Changes beschikbaar. Alles wat niet op deze lijst staat is per definitie een Normal Change. |
| Normal Change | Normal Changes worden qua uitvoering voorgelegd door Opdrachtnemer en goedgekeurd door Opdrachtgever. Het betreft hier ingrijpende en/of grootschalige Wijzigingen in de Virtueel Datacenter diensten. |

6.6 Reactietijden

| Change | Betekenis | Reactietijd | Uitvoertijd |
|-----------------|--|-------------|-------------|
| Standard Change | De RfC wordt, binnen het geldende Service Window, binnen de reactietijd in behandeling genomen en binnen de Uitvoertijd gerealiseerd. | 1 werkdag | 2 werkdagen |
| Normal Change | De RfC wordt, binnen het geldende Service Window, binnen de reactietijd in behandeling genomen. | 1 werkdag | In overleg |

6.7 Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever

| Service Level | Norm |
|--|---|
| Service Window | Werkdagen van 8:00 – 17:00 uur (Nederlandse tijd) |
| Aanleveren van RfCs. | Door opdrachtgever gewenste Changes kunnen op Werkdagen tijdens het Service Window worden aangemeld. Is de aanvraag buiten dit window, dan zal de aanvraag de volgende dag in behandeling genomen worden. |
| Aanvraag Standard en Normal Changes | Standard en Normal Changes worden aangevraagd door daartoe geautoriseerde personen binnen de organisatie van Opdrachtgever. |
| Reactietijd | Opdrachtnemer garandeert dat Standard en Normal Changes binnen de waardes van de Reactietijden tabel (tabel 6.7) in behandeling is genomen en uitgevoerd. |

6.8 Voorwaarden en uitsluitingen

Alleen Opdrachtnemer is gerechtigd om Wijzigingen aan te brengen in de onder haar verantwoordelijkheid vallende dienst Virtueel Datacenter.

Voor Akkoord

Deze Service Level Agreement is onlosmakelijk verbonden met de Overeenkomst 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 schriftelijk goedgekeurd moet zijn.

| Voor Accoord Datum: | Datum: | |
|------------------------|--------------|--|
| Datum. | Datum. | |
| Naam: | Naam: | |
| Handtekening | Handtekening | |
| 3 | 3 | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |