Service Level Agreement

*Beheer van de ICT infrastructuur*



Opdrachtgever : Gilde Opleidingen

Opdrachtnemer : Gilde DevOps Solutions

SLA nummer : 2

Datum : 18-01-2021

Opsteller : Gilde DevOps Solutions: medewerker: Tom Vergeldt

Status : Feedback

Versie : 1.1

Versiebeheer Service Level Agreement

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Versie | Datum | Omschrijving | Akkoord serviceorganisatie | Akkoord  klant |
| 1.0 | 20-01-2022 | 1 versie SLA |  |  |
| 1.1 | 27-01-2022 | 2 versie SLA na feedback |  |  |

Inhoudsopgave

[1. Inleiding 4](#_Toc88747695)

[2. Klantenorganistie: Gilde DevOps Solutions 4](#_Toc88747696)

[3. Begrippen en definities 4](#_Toc88747697)

[4. Overzicht van de dienstverlening 6](#_Toc88747698)

[5. Taakverdeling serviceverlener en dienstafnemer 7](#_Toc88747699)

[6. Service afspraken 8](#_Toc88747700)

[6.1 Communicatie 8](#_Toc88747701)

[6.2 Servicelevels 8](#_Toc88747702)

[6.2.1 Belangrijkste prestatie indicatoren 8](#_Toc88747703)

[6.2.2 Doorlooptijden 9](#_Toc88747704)

[7. Eisen aan gebruik 10](#_Toc88747705)

[8. Randvoorwaarden 10](#_Toc88747706)

[9 Rapportage en overleg 10](#_Toc88747707)

[10 Kosten 10](#_Toc88747708)

[11 Looptijd en opzegging 10](#_Toc88747709)

[12 Bekrachtigen contract 12](#_Toc88747710)

[Bijlage A. Overzicht van de infrastructuur 13](#_Toc88747711)

# 1. Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening op het gebied van beheer en IT-infrastructuur van Gilde DevOps Solutions. In dit contract wordt van beide partijen aangegeven wat er wordt verwacht op gebied van dienstverlenging in ICT-kwaliteiten.

# 2. Klantenorganistie: Gilde Opleidingen

Gilde DevOps Solutions is een jong opkomend bedrijf. Dit bedrijf bestaat uit 5 jonge getalenteerde medewerkers binnen de ICT. Onze werkzaamheden bestaan voornamelijk uit: netwerken, hardware vervanging of reparatie, programmeren, web-design

# 3. Begrippen en definities

Hieronder volgen de belangrijkste begrippen en definities van deze Service Level Agreement.

|  |  |
| --- | --- |
| **Begrip** | **Definitie** |
| Beheer | Het in stand houden van IT-objecten, het herstellen van geconstateerde gebreken en het aanpassen van IT-voorzieningen aan gewijzigde omstandigheden. Ook het implementeren van nieuwe versies van applicatie- en systeemprogrammatuur behoort tot het beheer. |
| IT-Infrastructuur | Alle hardware, software en documentatie welke nodig is om de werkzaamheden binnen een bedrijf te kunnen uitvoeren. |
| Beschikbaarheid | De mate waarin gebruikers gebruik kunnen maken van de IT-infrastructuur. |
| Beveiliging | De mate waarin de authenticiteit, vertrouwelijkheid, integriteit en exclusiviteit van gegevens wordt gewaarborgd. |
| Gebruikersondersteuning | Effectieve en efficiënte hulp aan gebruikers bij vragen, verzoeken en incidenten. |
| Hersteltijd | Het werkelijke tijdsverloop, dat start na ontstaan van het gebrek en stopt op het moment gebrek is hersteld, dan wel vervangende apparatuur of programmatuur heeft geplaatst c.q. geïnstalleerd. |
| Incident | Operationele gebeurtenis die geen deel uitmaakt van de standaardwerking van het systeem en die een degradatie van het niveau van de operationele dienstverlening tot gevolg heeft. |
| Klacht | Een klacht is elke concrete uiting van ongenoegen over de wijze van dienstverlening van Gilde DevOps Solutions |
| Probleem | De achterliggende oorzaak van een incident. |
| Reactietijd | Het tijdsverloop, dat start op het moment van ontstaan van een gebrek, en stopt op het moment dat Gilde DevOps Solutions meldt wat de oplossingsrichting en hersteltijd is. |
| Service Window | De tijdstippen waarop de service wordt geleverd. Tevens kan aangegeven worden waarop de service betrekking heeft. Ook wel openingstijden. |
| SLA | Service Level Agreement of diensten niveau overeenkomst. |
| Werkdagen | Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officieel erkende feestdagen. |

# 4. Overzicht van de dienstverlening

Gilde DevOps Solutions is vooral verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de werknemers van Gilde Opleidingen goed aan het werk kunnen blijven door middel van onze kennis over de IT-infrastructuur.

De volgende onderdelen horen bij onze diensten:

**Standaard Hardware:**

* Servers
* Pc’s
* Printers
* Ergo-timers
* Monitors
* Toetsenbord en muis

**Netwerk Hardware:**

* Routers
* Switches
* Netwerkbekabeling

**OS-Software:**

* Windows
* Linux

**Standaard Software:**

* MS-Office
* Outlook
* Google

**Bedrijfsapplicaties:**

* It’s Learning
* Eduarte

**Specifieke Diensten:**

* Back-up setup
* Terugzetten backups
* Instructie installatie software
* Instructie installatie hardware
* Aanschaf adviezen

**Vragen:**

* Informatieverzoeken (max 40 uur per jaar)
* Vragen over MS-office, Windows, internet, Outlook.
* Advies m.b.t aanschaf nieuwe apparatuur (max 40 uur per jaar)

# 5. Taakverdeling serviceverlener en dienstafnemer

Hier onder in de tabellen wordt de taakverdeling van Gilde DevOps Solutions weergegeven.

Uitvoering Gezamenlijk = G

Uitvoering Klant = K

Uitvoering Servicedesk = S

Nacalculatie N Niet van toepassing = N.v.t

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Binnenkomende incidenten | Registreren | Onderzoeken | Oplossen | Afsluiten |
| Bedrijfsapplicatie | S | G | G | S |
| Specifieke applicaties | S | G | G | S |
| Kantoorautomatisering | S | S | S | S |
| Werkplekken | S | S | S | S |
| Netwerk | S | S | S | S |
| Server | S | S | S | S |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Problemen | Registreren | Organiseren | Afsluiten |
| Bedrijfsapplicatie | S | S | S |
| Specifieke applicaties | S | S | S |
| Kantoorautomatisering | S | S | S |
| Werkplekken | S | S | S |
| Netwerk | S | S | S |
| Server | S | S | S |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Changes | Accepteren | Beoordelen | Uitvoeren | Afsluiten |
| Bedrijfsapplicatie | N | N | N | N |
| Specifieke applicaties | N | N | N | N |
| Kantoorautomatisering | N | N | N | N |
| Werkplekken | N | N | N | N |
| Netwerk | N | N | N | N |
| Server | N | N | N | N |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Overig Werkzaamheden | Configuration | Operations | Analysis Mgnt. | Continuity  Mgnt. | Project  Mgnt. |
| Bedrijfsapplicatie | S | S | S | S | S |
| Specifieke applicaties | S | S | S | S | S |
| Kantoorautomatisering | S | S | S | S | S |
| Werkplekken | S | S | S | S | S |
| Netwerk | S | S | S | S | S |
| Server | S | S | S | S | S |

# 6. Serviceafspraken

In dit gedeelte van het SLA wordt duidelijk gegeven over de Service die Gilde DevOps Solutions geeft aan Gilde Opleidingen.

## 6.1 Communicatie

Communicatie over de dienstverlening vindt op twee manieren plaats. Fysiek en digitaal:

* Fysiek: er komt een klant binnen met een probleem en legt het uit. Hier wordt vervolgens een ticket van gemaakt waar een korte samenvatting van gegeven wordt. Hier staat in wat er is gebeurt en hoe het is opgelost.
* Digitaal: contact via telefoon of mail wordt meteen genoteerd in het ticketsysteem, hierna zal er voor een oplossing worden gezocht naar de prioriteit van het probleem. Hier wordt dan weer via mail of telefonisch contact met te klant gelegd.

## 6.2 Servicelevels

Hieronder volgen de afspraken omtrent de servicelevels:

### 6.2.1 Belangrijkste prestatie indicatoren

In de hieronder getoonde tabel zijn de belangrijkste prestatie-indicatoren opgenomen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Prestatie Indicator** | **Waarde** |
| Service window servicedesk/ openingstijd | Ma t/m vr van 9.00 t/m 17.00  We zijn alleen gesloten op feestdagen zoals kerst en nieuwjaar. |
| Bereikbaarheid servicedesk | Gilde DevOps Solutions garandeert dat 85% van het maandelijkse totaal van binnenkomende telefoongesprekken binnen 60 seconden wordt opgenomen. |
| Bereikbaarheid servicedesk buiten service window | De servicedesk is gedurende de openingstijden bereikbaar via telefoon en e-mail. Buiten de openingstijden is de servicedesk alleen via e-mail bereikbaar. E-mail die buiten de openingstijden is verstuurd, wordt op de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen. |
| Beschikbaarheid IT-infrastructuur | Buiten de openingstijden van de servicedesk is de ICT infrastructuur in principe wel beschikbaar, maar vindt geen bewaking en incidentafhandeling plaats. |
| Oplosgarantie | Gilde DevOps Solutions garandeert dat 80% van het maandelijkse totaal van de meldingen (overeengekomen beheerdomein) binnen de daartoe vastgestelde tijden wordt afgehandeld. |
| Hit in One | Gilde DevOps Solutions garandeert dat 30% van het maandelijkse totaal van de naar hen gerouteerde meldingen meteen wordt afgehandeld (b.v. per telefoon met gebruiker), dan wel dat slechts één bezoek nodig is. |

### 6.2.2 Doorlooptijden

De prioriteit wordt bepaald door de impact en urgentie van een incident

**Impact**

|  |  |
| --- | --- |
| **Impact** | **Prioriteit** |
| Alle impact die niet onder High prioriteit valt valt onder low priority zoals gebruikers vragen of als minder dan 5 mensen last hebben van dit probleem. | Low |
| Wanneer maar dan 5 personen er last van hebben, of als iemand totaal niet instaat is om verder te werken. | High |

**Urgentie**

De serviceafnemer heeft aangegeven dat de personen, afdelingen of ICT-componenten dezelfde urgentie bezitten.

**Prioriteit**

De prioriteit van de diensten vallende onder deze Service Level Agreement wordt uitsluitend bepaald door de impact.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioriteit** | **First response** | **Opgelost (95%)** | **Status update** | **Toelichting op oplossingsgarantie** |
| Low | 30 min | 4 werkdagen | N.v.t | De melding heeft geen haast |
| High | 30 min | 4 werkuren | 2 werkuren | Wordt zo snel mogelijk opgelost |

De benodigde tijd voor de melding te verwerken is niet altijd te garanderen aangezien de servicedesk soms afhankelijk is van activiteiten van derde partijen. Om de klant toch een zekerheid te kunnen geven wordt gesteld dat 95% van de meldingen binnen de vooraf gestelde tijd moet zijn opgelost.

**Opmerkingen/uitzonderingen:**

* Indien het probleem te complex is om binnen de aangegeven tijd te worden opgelost, mag hier langer over gedaan worden. Dit mag tevens alleen als hier toestemming voor wordt gegeven.

# 7. Eisen aan gebruik

Om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen, worden een aantal eisen gesteld aan het gebruik van de voorzieningen:

* De hardware dient voor de medewerkers goed bereikbaar en beschikbaar te zijn.
* Gebruiker moeten opletten dat ze hun data goed opslaan door middel van een back-up of in de Cloud. Mochten hier hulp bij nodig zijn kan dit aan de IT afdeling gevraagd worden.
* Geen hardware voorzieningen verplaatsen zonder overleg.
* Gebruikers mogen antivirus software niet deactiveren.

# 8. Randvoorwaarden

Hieronder volgen de randvoorwaarden welke aan de partijen worden gesteld om de vastgelegde afspraken te kunnen waarmaken.

* Rekening zal worden verstuurd op het einde van de maand.
* Binnen 30 dagen zal de rekening moeten worden betaald.
* Gilde DevOps Solutions is verantwoordelijk voor het aanmelden van incidenten

# 9 Rapportage en overleg

Hier wordt aangegeven van allemaal wordt bijgehouden en gedocumenteerd:

* Het aantal calls
* Het aantal afgesloten calls
* Beschikbaarheid van de infrastructuur binnen de afgelopen periode
* Aantal openstaande calls

# 10 Kosten

Hier een overzicht wat ongeveer de kosten per maand per persoon zijn:

Systeembeheerder: 144 uur X € 25,- = € 3.600,- bruto

Softwarespecialist: 144 uur X € 27,- = € 3.888,- bruto

Service kosten:

|  |  |
| --- | --- |
| Functie | Tarief |
| Systeembeheerder | €100,- per uur |
| Softwarespecialist | €120,- per uur |
| Ondersteuning op locatie | €80,- per uur |

# 11 Looptijd en opzegging

De looptijd van deze overeenkomst begint op 1 januari van het jaar. De datum van voltooiing is 31 december van het jaar. Mocht een van de partijen (of beide) willen afzien van de overeenkomst dan geldt een opzegtermijn van drie maanden. Dus voor 30 september van het jaar zal kenbaar gemaakt moeten worden indien de SLA ontbonden dient te worden. De opzegging van deze overeenkomst moet schriftelijk worden gedaan. Als er geen melding wordt gemaakt over het opzeggen van het SLA dan wordt het automatisch met 1 jaar verlengd.

# 12 Bekrachtigen contract

**Gilde DevOps Solutions**

Organisatie : Gilde DevOps Solutions

Afdeling : ICT

Contactpersoon : Tom Vergeldt

E-mail : [Tom.Vergeldt@student.gildeopleidingen.nl](mailto:Tom.Vergeldt@student.gildeopleidingen.nl)

Datum : 28-01-2022

Handtekening:

**Gilde Opleidingen**

==============================================================

Organisatie : Gilde Opleidingen

Contactpersoon : Daan Wismans

E-mail : [d.wismans@rocgilde.nl](mailto:d.wismans@rocgilde.nl)

Datum : 28-01-2022

Handtekening:

# Bijlage A. Overzicht van de infrastructuur