



Service Level Agreement VIOMS

Werkplekbeheer

Server beheer

&

Support

Inhoud

1. Overzicht Service Level Agreements (SLA's)	3
1.2. Toelichting.....	4
1.2.1 Technisch beheer Hosted Services.....	4
1.2.2 Incident management.....	4
1.2.3 Probleem management	4
1.2.4 Technisch beheer	4
1.2.5 Technisch beheer standaardapplicaties.....	4
1.2.6 Werkplek pakket	4
1.2.7 Hulp op afstand.....	4
1.2.8 Support op locatie.....	4
1.2.9 Algemene support ticket.....	4
1.2.10 PRIO 1, 2, 3 en 4 eerste reactie / tijd tot oplossing	5
1.2.11 Servicetijden.....	5
1.2.12 Tijd Ter Plaatse (TTP).....	5
1.2.13 Configuratiewijzigingen.....	5
1.3.14 Uurtarief buiten SLA.....	5
1.3.15 Uurtarief / Strippenkaart	5
1.3.16 Avond- en Weekend Service (AWS)	6
2. Bepalingen.....	6
2.1 Duur van de SLA	6
2.2 Responstijd.....	6
2.3 Vaststelling Calamiteit	7
2.4 Overige partijen	7
2.5 Beheer- en onderhoudswerkzaamheden	7
2.6 Gepland Onderhoud	8
2.7 Uitzonderingen.....	8
2.8 Veiligheid en betrouwbaarheid	8
2.9 Engineer	8

1. Overzicht Service Level Agreements (SLA's)

Service Levels	Standaard	Advanced	Enterprise	Maatwerk
Technisch beheer Hosted services	Y	Y	Y	Y
Incident management	Y	Y	Y	Add-on
Probleem management	N	Y	Y	Add-on
Technisch beheer	N	N	Y	Add-on
Technisch beheer standaardapplicaties	Y	Y	Y	Add-on
Werkplek pakket				
• Antivirus	Y	Y	Y	Add-on
• 24/7 Monitoring	N	Y	Y	Add-on
Hulp op afstand	Y	Y	Y	Y
Support op locatie	€	PRIO 1 & 2	Y	Add-on
Algemene support ticket reactie (PRIO 4)	32u	16u	8u	In overeenkomst
PRIO 3 Eerste reactie	16u	8u	4u	In overeenkomst
PRIO 3 tijd tot oplossing	16u	8u	4u	
PRIO 2 Eerste reactie	16u	8u	4u	In overeenkomst
PRIO 2 tijd tot oplossing	8u	4u	2u	
PRIO 1 Eerste reactie	8u	4u	2u	In overeenkomst
PRIO 1 tijd tot oplossing	8u	4u	2u	
Service tijden	Ma-Vr 09-17	Ma-Vr 09-17	Ma-Vr 09-17	Ma-Vr 09-17
Avond / weekend service	€	add-on	add-on	Add-on
Tijd Ter Plaatse (TTP) (PRIO 1)	best effort	4u	2u	In overeenkomst
Configuratiewijzigingen inbegrepen	Max 15min	Max 1u	Y	In overeenkomst
Tarief buiten SLA	€ 95,-	€ 90,-	€ 85,-	
Uurtarief strippenkaart	€ 90,-	€ 85,-	€ 80,-	

1.2. Toelichting

1.2.1 Technisch beheer Hosted Services

Het verrichten van alle handelingen welke nodig zijn om het onderhavige systeem optimaal te laten functioneren en beveiligen, inclusief automatische en die op afstand. Het signaleren en waar mogelijk verhelpen van overschrijdingen van drempelwaardes (zoals temperatuur, harde-schijfruimte, processorgebruik en geheugenverbruik).

1.2.2 Incident management

Het verrichten van alle handelingen welke nodig zijn om verstoringen en/of incidenten te verhelpen, gemeld door gebruikers, automatische meldingen d.m.v. monitoring, en die op afstand.

1.2.3 Probleem management

Het verrichten van alle handelingen welke nodig zijn om verstoringen te voorkomen, inclusief automatische en die op afstand.

1.2.4 Technisch beheer

Het verrichten van alle handelingen welke nodig zijn om het onderhavige systeem optimaal te laten functioneren en beveiligen, inclusief automatische en die op afstand. Het signaleren en waar mogelijk verhelpen van overschrijdingen van drempelwaardes (zoals temperatuur, harde-schijfruimte, processorgebruik en geheugenverbruik). Inclusief systeembeheer op locatie.

1.2.5 Technisch beheer standaardapplicaties

Technische ondersteuning van uitsluitend standaardapplicaties:

- MS-Office applicaties
- Browsers
- Evt. andere applicatie benoemd in een annex van de SLA

Inhoudelijk ondersteuning op Best Effort basis tenzij anders is overeengekomen

1.2.6 Werkplek pakket

- Actieve monitoring van kritische componenten (SLA Enterprise)
- Remote Control (SLA Standaard, Advanced, Enterprise)
- Antivirus (SLA Standaard, Advanced, Enterprise)
- Geautomatiseerde Windows updates (SLA Enterprise)

1.2.7 Hulp op afstand

De door VIOMS engineer geleverde diensten die zijn geleverd via kanalen anders dan bij een klant op locatie.

1.2.8 Support op locatie

De door VIOMS engineer geleverde diensten die zijn geleverd bij een klant op locatie.

1.2.9 Algemene support ticket

De tijd waarbinnen VIOMS zal reageren op het support verzoeken mits deze aangediend zijn via daarvoor officiële kanalen. Wanneer een reactie door VIOMS is gegeven, stopt de responstijd-teller.

1.2.10 PRIO 1, 2, 3 en 4 eerste reactie / tijd tot oplossing

Eerste reactie: De tijd waarin een VIOMS engineer aanvang neemt tot het oplossen van de storing of de calamiteit uit de klasse prio 1, 2, 3 of 4. De genoemde tijd is de maximale tijd. Wanneer mogelijk wordt er eerder begonnen. De genoemde tijden vallen binnen de SLA servicetijden. VIOMS Engineers zullen waar mogelijk altijd zorgen voor een snellere resolutie.

Tijd tot oplossing: De tijd die VIOMS heeft om de oplossing uit te voeren. De tijd voor de Oplossing begint nadat het probleem is ondervonden.

1.2.11 Servicetijden

De servicetijden zijn de tijden die VIOMS gebruikt voor het verlenen van onze service. Dit is standaard van maandag tot vrijdag (09:00–17:00). Alle responstijden vallen binnen deze uren tenzij anders aangegeven in de afgenomen SLA. Buiten de servicetijden wordt de responstijd-teller gestopt.

Voorbeeld: Bij een responstijd van 8 uur en een aanmelding van een incident om 16:00 uur op maandag, verloopt de responstijd op dinsdag om 16:00 uur (1 uur resterend op maandag en 7 uur resterend op dinsdag).

1.2.12 Tijd Ter Plaatse (TTP)

Onder voorbehoud van overmacht, zoals weer-, verkeers- en afstand omstandigheden. Alleen relevant wanneer hulp op afstand/telefonisch niet mogelijk is. De genoemde tijd is de tijd binnen service uren. De TTP 'teller' stopt aan het einde van de servicetijd en wordt de volgende werkdag weer gestart aan het begin van de servicetijd. Genoemde TTP en respons uren zijn steeds maximaal. Wanneer mogelijk wordt de TTP en responstijd verkort.

1.2.13 Configuratiewijzigingen

Een aanvraag tot wijziging of uitbreiding/inkrimping van een dienst. Bijvoorbeeld het wijzigen van een wachtwoord, het verlenen van rechten, het toevoegen of verwijderen van gebruikers.

1.3.14 Uurtarief buiten SLA

Uurtarief van werkzaamheden die buiten het gekozen SLA vallen.

1.3.15 Uurtarief / Strippenkaart

Klanten met een SLA zonder inbegrepen uren kunnen kiezen voor:

- Ad-hoc uren afrekening (uurtje/factuurtje) voor het uurtarief benoemd in het afgenomen SLA. hier wordt elke service call naar boven afgerond op 15 minuten.
- Een uren-strippenkaart
Hierbij worden uren van tevoren ingekocht voor het uurtarief benoemd in het afgenomen SLA. Bij de strippenkaart geldt een minimale afname van 5 uren en deze blijven altijd geldig tot de strippenkaart op 0 staat. U krijgt een notificatie op het moment dat de uren (bijna) verbruikt zijn. Ook hier wordt elke service call naar boven afgerond op 15 minuten

Klanten zonder een SLA kunnen reeds kiezen voor ad-hoc uren afrekenen of een strippenkaart hiervoor geldt het reguliere uurtarief van VIOMS deze zijn terug te vinden laatste prijzenlijst geleverd door VIOMS aan de contractant

1.3.16 Avond- en Weekend Service (AWS)

De VIOMS Avond- en Weekend Service voorziet in een uitbreiding van de servicetijden met de volgende dagen en tijden:

- Ma-Vrij: 17:00-22:00 uur
- Za/Zo: 10:00-16:00 uur

De Avond- en Weekend Service kan als uitbreiding ('add-on') worden afgenomen voor de prio's 1 en 2. Klanten zonder add-on kunnen ook gebruik maken van de Avond- en Weekend Service alsmede klanten zonder SLA. Er zijn hier dan wel kosten aan verbonden, en de service requests worden afgehandeld op Best Effort basis.

Zo werkt het:

- U belt met het nummer van de VIOMS helpdesk: 088 – 444 88 02.
- Als u hiervoor kiest en hiermee akkoord gaat met de CALL kosten, wordt u doorgeschakeld met een VIOMS-engineer.

De kosten:

Per CALL, dus ongeacht of de storing is/wordt opgelost en ongeacht de besteden tijd:

	SLA+AWS	SLA	Zonder SLA
Start tarief	€ 0,00	€ 100,00	€ 160,00
Uurtarief per SLA			
Standaard	n.v.t.	95,00	n.v.t.
Advanced	inclusief	90,00	n.v.t.
Enterprise	Inclusief	85,00	n.v.t.
Zonder SLA	n.v.t.	n.v.t.	€ 160,00

2. Bepalingen

Algemene beschrijving van de dienst.

2.1 Duur van de SLA

Het SLA is geldig voor de periode waarover is vooruitbetaald en wordt stilzwijgend verlengd voor minimaal dezelfde periode. De opzegtermijn is 1 maand voor de expiratiedatum.

Voor alle benoemde en niet genoemde zaken verwijzen wij u naar onze Algemene Voorwaarden op onze website welke altijd bindend zijn.

2.2 Responstijd

Genoemde Tijd ter plaatse en responsuren zijn steeds maximaal. Wanneer mogelijk wordt de tijd ter plaatse en responstijd verkort. Inhoudelijk applicatiebeheer wordt steeds uitgevoerd op Best Effort basis. VIOMS kan slechts gehouden worden aan de responstijd voor zover er geen sprake is van overmacht of onbeschikbaarheid van hard- of software componenten of derden waarvan VIOMS diensten en/of producten afneem welke nodig zijn om de storing binnen de gestelde tijd op te lossen.

2.3 Vaststelling Calamiteit

Storing aan door VIOMS gehoste en/of beheerde systemen waarbij de productie van een of meerdere eindgebruikers wordt belemmerd zonder dat er alternatieven voorhanden zijn of worden geboden. Wanneer een calamiteit zich plaatsvindt buiten de service scope van VIOMS, bijvoorbeeld in een situatie waarbij bij een derde partij de dienstverlening hapert of stopt (bijvoorbeeld een bij een stroomstoring of een uitgevallen internetverbinding bij een externe provider of carrier), kan VIOMS als intermediair optreden maar kan niet gehouden worden aan TTP's en/of responstijden. Een dergelijke zaak steeds ter beoordeling van VIOMS.

PRIO 4 (Overig): Betreft geen impact op de zakelijke functionaliteit van de klant. Normale serviceaanvragen voor verkoop, installatie, bediening en onderhoud, RMA-aanvragen en cosmetische defecten.

PRIO 3 (Middel): Betreft 1 of meerdere eindgebruikers op minder cruciale plaatsen in de organisatie. Geen directe belemmering voor de bedrijfsvoering.

PRIO 2 (Hoog): Betreft 1 of meerdere eindgebruikers op cruciale plaatsen in de organisatie. Belemmering van de bedrijfsvoering.

PRIO 1 (Urgent): Betreft het hele bedrijf met complete belemmering van de gehele bedrijfsvoering. Bij belemmering van de bedrijfsvoering wordt bedoeld: Belemmering van de bedrijfsvoering voor zover deze betrekking heeft op de bij VIOMS afgenomen dienst(en).

De vaststelling van een calamiteit categorie, de urgentie van een storing, het onderscheid tussen een calamiteit en een storing en de complete beoordeling van een onderhoud-, beheer- en/of support kwestie is steeds ter uiteindelijke bepaling van VIOMS. Er wordt gerekend in tijdseenheden van 15 minuten. Er wordt steeds naar boven afgerond. De uren worden door VIOMS bijgehouden en kunnen op aanvraag worden uitgedraaid.

Werkzaamheden worden slechts uitgevoerd na goedkeuring van de klant en VIOMS. Bij elk bezoek wordt de reistijd berekend in uren. De werkzaamheden zullen zo mogelijk op afstand, maar wanneer nodig ook ter plaatse worden uitgevoerd.

2.4 Overige partijen

Bij storingen waarbij 3e partijen zijn betrokken (zoals bij internetverbindingen) kan geen garantie op acute oplossing worden geboden

- Er wordt gerekend per 15 minuten, steeds naar boven afgerond.
- De kosten per call zijn altijd verschuldigd, of er nu wel of geen oplossing voor het probleem geboden kan worden.
- VIOMS bepaalt steeds de prioriteit en de categorie van de gemelde storing

2.5 Beheer- en onderhoudswerkzaamheden

Het beheer wordt in hoofdzaak uitgevoerd door engineers (zie het kopje 'engineers') in dienst van VIOMS. Anderen, waaronder medewerkers van de klant, mogen slechts beheer handelingen verrichten met directe toestemming van een VIOMS-engineer én een van de daartoe gevolmachtigde medewerker(s) van de klant.

De beheerwerkzaamheden zullen zo mogelijk op afstand en alleen waar nodig ter plaatse worden uitgevoerd. VIOMS kan slechts gehouden worden aan de responstijd voor zover er geen sprake is van overmacht of onbeschikbaarheid van hard- of software componenten welke nodig zijn om de storing binnen de gestelde tijd op te lossen.

VIOMS voert uitsluitend beheer- en onderhoudswerkzaamheden uit op apparatuur welke ook door VIOMS zijn geleverd. Wanneer er beheer- en/of onderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd op apparatuur welke niet door VIOMS zijn geleverd maar wel onderdeel uitmaken van het lokale netwerk doen wij dit uitsluitend op Best Effort basis.

Wanneer een SLA is afgesloten op een lokale virtuele server dan geldt het SLA slechts voor deze virtuele server en niet voor de host-machine, tenzij anders overeengekomen. Apparatuur welke geen onderdeel uitmaken van het lokale netwerk (thuis-pc's, persoonlijke notebooks enz.) vallen slechts onder het SLA wanneer deze zijn ingericht VIOMS en/of aangemeld bij de gebruikers licenties. De support beperkt zich tot toepassingen die zijn gerelateerd aan de contractant en geldt niet voor randapparaten en verbindingen tenzij deze door VIOMS zijn geleverd

2.6 Gepland Onderhoud

Gepland onderhoud kan op elk moment plaatsvinden. De opdrachtgever wordt voorafgaand hieraan geïnformeerd. Het is mogelijk dat tijdens deze onderhoudsperiode de (hosting) dienst tijdelijk, geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is en daardoor niet beschikbaar is voor de opdrachtgever.

Een bericht van gepland onderhoud zal de volgende informatie bevatten:

- gegevens contactpersoon.
- tijds kader waarin het gepland onderhoud zal plaatsvinden.
- verwachte feitelijke duur van het gepland onderhoud.
- de diensten waarop het geplande onderhoud van invloed zal zijn.
- reden voor het onderhoud.

2.7 Uitzonderingen

Storingen of calamiteiten die zijn veroorzaakt door onoordeelkundig gebruik vallen niet onder het SLA. Wanneer een eindgebruiker al dan niet per ongeluk een virus op haar/zijn pc heeft geïnstalleerd, wordt dit beschouwd als onoordeelkundig gebruik. Het opschonen van de onderhavige pc en alle andere benodigde en gerelateerde support-werkzaamheden vallen dan niet onder het SLA.

VIOMS kan niet verantwoordelijk dan wel aansprakelijk worden gesteld voor de werking van diensten en/of producten welke niet in zijn geheel door VIOMS worden geleverd, zoals diensten en/of producten waarbij ook derde partijen zijn betrokken (zoals internetverbindingen, stroomvoorziening e.d.).

Diensten waarbij VIOMS geen enkele betrokkenheid heeft, worden in het geheel niet ondersteund (zoals bijvoorbeeld internetverbindingen in het buitenland). Werkzaamheden die niet vernoemd worden in de dienstbeschrijving of in het overeengekomen SLA worden in rekening gebracht volgens de tarieven die per niveau zijn Overeengekomen.

Service op producten die niet in de dienstbeschrijving of SLA zijn opgenomen of hierin worden uitgesloten, wordt uitsluitend uitgevoerd volgens de tarieven die per niveau zijn overeengekomen. Wanneer er in de overeenkomst en/of de facturatie niet expliciet een Service Level wordt benoemd, wordt altijd Level 0 bedoeld (geen SLA)

2.8 Veiligheid en betrouwbaarheid

Om de service optimaal beschikbaar te maken zijn een aantal maatregelen genomen. Zo worden de servers voor de clouddiensten van VIOMS gehuisvest in een datacenter welke voldoet aan de ISO27001 certificering. Dit datacenter beschikt over redundante stroom koeling en netwerkvoorzieningen. Daarnaast is het datacenter 24x7 bewaakt en is toegang alleen mogelijk voor geautoriseerd personeel. In geval van brand beschikt het datacenter over een branddetectie en een automatisch blussysteem.

2.9 Engineer

Een VIOMS-engineer is te allen tijde gemachtigd om beheertaken uit te voeren, met inachtneming van de navolgende regels en restricties:

- Aan elke beheertaak ligt een verplicht support-ticket ten grondslag. Deze kan door een eindgebruiker zijn aangemaakt via email of via het klantenportaal of kan door een VIOMS-engineer zijn aangemaakt, bijvoorbeeld naar aanleiding van een telefonische supportaanvraag.
- Het is een VIOMS-engineer verboden om toegang te nemen tot een bestand of bestandsmap tenzij dit voor het uitvoeren van een beheertaak nodig is