

GTS-Online Service Level Agreement (SLA)

Ten behoeve van:

Helpdesk Diensten en

Systeem- en netwerkbeheer 1^e, 2^e en 3^e lijn.

Inhoudsopgave

Algemeen.....	3
Definities.....	3
Duur, geldigheid en opzegging.....	3
Facturering.....	3
Overname personeel.....	3
Dossier Afspraken en Procedures.....	3
Eigendom van en omgang met data.....	4
Dienstverlening.....	4
Helpdesk.....	4
Bronze.....	4
Silver.....	4
Gold.....	5
Platinum.....	5
Helpdesk ticketsysteem.....	5
Wijzigingen zijn geen storingen.....	5
Ondersteuning bij gebruik van eigen apparatuur.....	5
Systeem- en netwerkbeheer.....	5
Monitoring.....	5
Beheer.....	5
Change management.....	6
Data beschikbaarheid.....	6
Kennis en documentatie.....	6
Onderhoudscontracten.....	6
Rapportage.....	6

Algemeen

Deze SLA beschrijft de Diensten van GTS-Online en de afspraken die gelden tussen Opdrachtgever en GTS-Online voor het leveren van Helpdesk Diensten en systeem- en netwerkbeheer op de ICT-omgeving van Opdrachtgever.

Deze SLA is een aanvulling op de Algemene Leveringsvoorwaarden van GTS-Online. De Algemene Leveringsvoorwaarden en deze SLA zijn onderdeel van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en GTS-Online. Deze SLA, inclusief bijlagen, vervangt alle voorgaande versies.

Definities

De in deze voorwaarden met een hoofdletter geschreven begrippen worden in de algemene leveringsvoorwaarden gedefinieerd.

Duur, geldigheid en opzegging

De Overeenkomst Helpdesk Diensten en/of systeem- en netwerkbeheer door GTS-Online wordt aangegaan steeds voor de duur van één jaar en wordt daarna steeds stilzwijgend met één jaar verlengd op basis van de dan geldende versie van deze SLA.

GTS-Online behoudt zich het recht voor de SLA te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging aan Opdrachtgever. Wijzigingen die niet van invloed zijn op het niveau van de dienstverlening kunnen per direct worden doorgevoerd. Het uitgangspunt bij het wijzigen van het SLA is, dat het niveau van de dienstverlening voor Opdrachtgever niet omlaaggaat.

Opdrachtgever kan de Overeenkomst Helpdesk Diensten en/of systeem- en netwerkbeheer schriftelijk zonder opgave van redenen opzeggen tegen de eerste dag van het volgende jaar met in achtneming van 1 maand opzegtermijn.

In geval van opzegging zal GTS-Online zo veel als redelijkerwijs mogelijk is meewerken aan de overdracht van de Diensten naar Opdrachtgever en/of een andere leverancier. Voor de geleverde inspanning vraagt GTS-Online slechts een vergoeding voor de gewerkte uren door GTS-Online engineers volgens het dan gangbare tarief.

Helpdesk Diensten welke geleverd worden als onderdeel van GTS-Online Werkplek Diensten hebben een looptijd en opzegtermijn gelijk aan de afgenomen Werkplek Diensten.

Facturering

Aan het eind van iedere maand ontvangt Opdrachtgever een factuur met specificatie voor de in die maand afgenomen Diensten. Betaling geschiedt via automatisch incasso uiterlijk 7 dagen na de ontvangst van factuur en specificatie.

Overname personeel

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst, alsmede gedurende een periode van 1 (één) jaar, gerekend vanaf de beëindiging van deze Overeenkomst, zullen Partijen geen personeel dat betrokken is of betrokken is geweest bij uitgevoerde opdrachten van elkaar in dienst nemen, noch indirect zakelijke betrekkingen aangaan met elkaars personeel, tenzij met voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.

Dossier Afspraken en Procedures

Naast dit SLA bestaat het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Het DAP bevat, naast de beschrijving van de omgevingen waarop deze SLA van toepassing is, specifieke procedures en afspraken die gevolgd zullen worden om het in deze SLA overeengekomen serviceniveau te realiseren. De afspraken in het DAP kunnen, in onderling overleg tussen Partijen, gedurende de looptijd van de Overeenkomst aangepast worden.

Eigendom van en omgang met data

Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van alle data (files, applicaties en/of databases). GTS-Online zal hierin slechts optreden als beheerder van deze data. GTS-Online zal de voor Opdrachtgever beheerde gegevens als strikt vertrouwelijk beschouwen en als zodanig behandelen.

Het is en blijft de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever te voldoen aan alle wettelijke eisen met betrekking tot de data (privacy, ontsluiting, beveiliging, archivering, vernietiging etc.). GTS-Online draagt daarin slechts die verantwoordelijkheid welke expliciet schriftelijk is overeengekomen.

Dienstverlening

In dit hoofdstuk worden de door GTS-Online te leveren Diensten omschreven. In het bijbehorende DAP staat beschreven welke specifieke dienstverleningsafspraken er tussen Partijen gemaakt zijn.

De uit te voeren werkzaamheden zijn in verschillende groepen te onderscheiden:

Helpdesk

De GTS-Online Helpdesk Diensten biedt Opdrachtgever de zekerheid van deskundige ondersteuning met gegarandeerde responstijden bij verstoringen aan de bestaande ICT- omgeving. Op basis van beveiligde verbindingen zijn engineers van GTS-Online in staat indien nodig op ieder moment vanaf elke plaats ondersteuning te geven in geval van calamiteiten. Het Service Level bepaalt hierbij welk niveau de ondersteuning heeft en de garanties in termen van responsetijd.

De Helpdesk van Opdrachtnemer is het centrale contactpunt voor de dagelijkse operationele communicatie tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever voor incidenten, wijzigingen, ondersteuning en informatie verzoeken.

Telefoon : 0318-550884 keuze 2 "support"

Email : support@gtsonline.nl

Webportal : <https://support.gtsonline.nl>

Standaard openingstijden: op werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur.

Alle binnenkomende ondersteuningsverzoeken worden zo mogelijk direct, maar steeds op basis van prioriteit door een support-engineer in behandeling genomen. De prioriteit wordt bepaald door de SLA welke de Opdrachtgever heeft afgesloten. Daarbij geldt dat er altijd het eerst gewerkt wordt aan de verzoeken met het hoogste SLA.

Achtereenvolgens is dat dus:

1. Platinum, Gold of Silver (2^e en 3^e lijns support)
2. Bronze (1^e lijns support)
3. Geen SLA

Ondersteuningsverzoeken van Opdrachtgever zonder Helpdesk Diensten Overeenkomst worden behandeld op basis van best-effort zonder een gegarandeerde responstijd.

Bronze

Bronze biedt aan eindgebruikers de benodigde ondersteuning om soepel hun werk te kunnen doen. Eindgebruikers kunnen rechtstreeks contact opnemen met de Helpdesk en meldingen worden door een deskundige engineer behandeld. Standaard respons uiterlijk binnen 8 uur. Standaard openingstijden: op werkdagen van 8.00 uur tot 17.30 uur.

Silver

Silver biedt grondige technische 2e en 3e lijns-support door hooggekwalificeerde engineers voor de ICT- afdeling van Opdrachtgever uiterlijk binnen 2 uur na aanmelding. Bereikbaar maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 17.30 uur. Niet op erkende feestdagen.

Gold

Gold biedt grondige technische 2e en 3e lijns-support door hooggekwalificeerde engineers voor de ICT- afdeling van Opdrachtgever. Op maandag tot en met vrijdag van 7.30 uur tot 18.00 uur uiterlijk binnen 2 uur na aanmelding. Op alle andere dagen, inclusief erkende feestdagen, van 6.00 uur tot 22.00 uur binnen 4 uur na aanmelding.

Platinum

Platinum biedt grondige technische 2^e en 3^e lijns-support door hooggekwalificeerde engineers voor de ICT- afdeling van Opdrachtgever, op alle dagen, inclusief erkende feestdagen (24/7). Op maandag tot en met vrijdag van 7.30 uur tot 18.00 uur uiterlijk binnen 2 uur na aanmelding. Op alle dagen en uren daarbuiten uiterlijk binnen 4 uur na aanmelding.

Helpdesk ticketsysteem

Per supportvraag wordt een ticket in ons helpdesksysteem aangemaakt. Van iedere ticket wordt bijgehouden wat de status, de urgentie en de bevindingen zijn. Ticketwijzigingen worden direct per email gemeld aan degene die het ticket opende. De Opdrachtgever-contactpersoon kan via een persoonlijke login de status van alle tickets volgen op de support webportal. Op de maandelijkse factuur worden naast de vaste kosten, alle tickets gespecificeerd met hun ticketnummer.

Wijzigingen zijn geen storingen

Een helpdesk is er om te ondersteunen bij onverwachte verstoringen aan de bestaande omgeving. Het uitvoeren van wijzigingen behoort nadrukkelijk niet tot Helpdesk Diensten. Wijzigingen kunnen en dienen altijd gepland te worden uitgevoerd en gaan op basis van het normale engineerstarief op nacalculatie.

Ondersteuning bij gebruik van eigen apparatuur

PC's, Notebooks, Smartphones, Tablets, Thin Clients, Printers, datacom verbindingen etc. in eigendom van Opdrachtgever, welke niet in enige Helpdesk Diensten Overeenkomst met GTS-Online zijn opgenomen, vallen buiten de ondersteuning van de helpdesk. GTS-Online zal wel een redelijke inspanning doen Opdrachtgever te ondersteunen bij het gebruik van deze apparatuur.

System- en netwerkbeheer

GTS-Online voert remote (beheer)werkzaamheden uit op de bestaande ICT-omgeving van Opdrachtgever. De werkzaamheden hebben als doel de bestaande ICT-omgeving up-to-date te houden en zorg te dragen voor continuïteit van de systemen.

Monitoring

Door de ICT-omgeving actief te monitoren worden problemen voorkomen. GTS-Online houdt de omgeving in de gaten en weet precies wat er met het netwerk gebeurt. Zo is Opdrachtgever ervan verzekerd dat er direct en doelgericht gewerkt wordt aan snelle oplossingen en preventieve maatregelen.

Zaken die GTS-Online dagelijks (kantoortijden) proactief monitort zijn:

- De relevante meldingen in de eventlogs van systeem- en netwerkcomponenten
- Performance, beschikbaarheid van systeem- en netwerkcomponenten
- Back-up

Zaken die GTS-Online wekelijks uitvoert:

- Het up-to-date houden van de virus- en spamprotectie op serverniveau

Beheer

Zaken die minimaal vier keer per jaar worden uitgevoerd:

- Indien nodig Windows Service Packs en hotfixes installeren.
- Indien nodig Windows Updates installeren
- Systemen indien nodig rebooten (in overleg met Opdrachtgever, met name bij de cruciale servers als opslag-, mail- en databaseservers heeft dit in meer of mindere mate gevolgen voor de beschikbaarheid van systemen)
- Bijwerken van firmware en drivers.

Zaken die reactief worden uitgevoerd (n.a.v. verstoring en/of op aanvraag) op basis van nacalculatie en na akkoordbevinding door Opdrachtgever:

- Software voorzien van updates, Service Packs en hotfixes (SQL, Exact, Veeam, SCCM en dergelijke).
- Het uitvoeren van nieuwe installaties, uitbreidingen, wijzigingen en migraties,
- Het oplossen van problemen ten gevolge van een Virus, Spam, Malware en of ransomware-aanval en dergelijke

Change management

Betreft het afhandelen van standaardwijzigingen op de IT-omgeving van Opdrachtgever. Dit zijn wijzigingen die een routinematig karakter hebben en welke zijn vastgelegd in de DAP. Hiervoor zijn afspraken over gegarandeerde responsetijden vastgelegd. Voor alle niet-standaard wijzigingen geldt dat deze apart worden ingepland en op basis van na-calculatie worden uitgevoerd. In principe worden alle wijzigingen uitgevoerd via een OTAP methode.

Data beschikbaarheid

Betreft de mogelijkheden voor het terughalen van gegevens (back-up). Hiervoor worden afspraken over de maximale periode van dataverlies en snelheid van terugzetten van een back-up vastgelegd in het DAP.

Kennis en documentatie

Al de medewerkers van GTS-Online zijn hoog opgeleid (minimaal hbo-geschoold) en zijn zelf betrokken bij de inrichting van het netwerk van Opdrachtgever. Op deze manier wordt gewaarborgd dat er bij problemen op het te onderhouden platform met kennis van zaken kan worden gehandeld. Bij uitdiensttreden worden alle rechten van de medewerker geblokkeerd.

Zoals in het hoofdstuk Algemeen aangegeven is Opdrachtgever eigendom van de data. Daarom streven we ernaar alle gegevens m.b.t. de ICT-omgeving bij Opdrachtgever te documenteren. Randvoorwaarde is dan ook dat Opdrachtgever de engineers van GTS-Online toegang verschaft tot de CMDB. Wanneer wijzigingen worden doorgevoerd in de omgeving wordt de CMDB bijgewerkt.

Onderhoudscontracten

Tenzij expliciet anders overeengekomen, dient Opdrachtgever te zorgen voor geldige onderhoudscontracten op hardware en software. GTS-Online zal tijdig informeren over de afloop van bestaande contracten.

Rapportage

Ieder kwartaal zal GTS-Online de stakeholders informeren over het functioneren van de omgeving en met name de performance- en gebruikscijfers rapporteren. Indien deze daartoe aanleiding geven zal GTS-Online Opdrachtgever tijdig adviseren over eventuele noodzakelijke wijzigingen.

Deze rapportage zal o.a. de volgende onderdelen bevatten:

- Het verloop van het performance- en resourcegebruik van de componenten binnen de omgeving.
- Software compliancy