

Service Level Agreement

Geschreven door:	neacon Services BV
Datum:	1 januari 2017
Voorstel #:	1.0
Geldig tot:	31 december 2017



Inhoudsopgave

Inleiding	pag. 3
Algemeen	pag. 4
Service Level Agreement	pag. 6
Informatie-uitwisseling	pag. 7
Uitvoering van dienstverlening	pag. 8
Bijzondere situaties en calamiteiten	pag. 12

Inleiding

Dit document beschrijft de werkwijze van de ICT-leverancier, hierna *neacon*, met betrekking tot de wijze waarop haar dienstverlening is ingericht en welke basisafspraken daarbij worden gehanteerd tussen *neacon* en de afnemers van deze dienstverlening. Op grond van de onderlinge relatie tussen *neacon* en haar afnemers is dit document, geen juridisch document in de strikte betekening van het woord. Deze Service Level Agreement (SLA) moet derhalve gezien worden als een werkvorm waarin onderlinge afspraken op een gestructureerde wijze zijn vastgelegd. Naast deze SLA zijn ook een eventueel afgesloten (licentiecontract) en de Algemene Voorwaarden van toepassing.

Algemeen

Artikel 1: Service Level Management

Dienstbeschrijving

neacon is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het onderhoud en beheer van de door *neacon* ontwikkelde systemen, al dan niet in opdracht van afnemer. Doel van de dienstverlening is het waarborgen van de bedrijfsvoering van afnemer op gebied van de ontwikkelde systemen.

De diensten omvatten:

- door *neacon* ontwikkelde systemen
- door *neacon* gemaakte koppelingen met andere systemen
- opsporen en herstellen van gebreken in de systemen, nadat deze door afnemer zijn gemeld of nadat ze door *neacon* zijn opgemerkt
- op verzoek wijzigen van systemen
- monitoring van beschikbaarheid servers
- monitoring van beschikbaarheid van door *neacon* ontwikkelde systemen
- monitoring van beschikbaarheid van door *neacon* gemaakte koppelingen met andere systemen
- optimaliseren van ICT-infrastructuur
- periodiek maken van back-ups en op verzoek terugzetten van back-ups
- rapportage van beschikbaarheid van servers
- rapportage van beschikbaarheid van door *neacon* ontwikkelde systemen
- rapportage van beschikbaarheid van door *neacon* gemaakte koppelingen met andere systemen
- advies over verbetering van bedrijfsprocessen door middel van automatisering

Niet inbegrepen in deze SLA zijn:

- server downtime buiten de invloed van *neacon*
- centrale infrastructuur van servers (hardware)

- routers, switches en storage
- systeemprogrammatuur van de servers, geïnstalleerd door andere partijen dan neacon
- PC's
- randapparatuur
- internetverbindingen (incl. Core components en DNS-verbindingen)
- ingekochte diensten bij derden
- koppelingen met andere systemen, gemaakt door derden
- systemen ontwikkeld en onderhouden door derden
- storingen veroorzaakt door infecties en computervirussen die niet door antivirus software geïdentificeerd en/of verwijderd kunnen worden
- veiligheidslekken die niet door systemen van neacon zijn veroorzaakt en/of gedicht zijn
- calamiteiten zoals onder andere brand, inbraak en waterschade
- schade veroorzaakt door derden, zoals elektriciteit en datalijnstoringen

Portfolio

neacon levert de volgende actuele diensten:

- logistieke systemen in e-commerce
 - o retoursysteem voor aanmelden en goedkeuren van retouren
 - o gradingsysteem voor beoordeling retourgoederen
 - o retourlabels voor 16 carriers in Europa
 - o forward labels voor PostNL
 - o ordermanagementsysteem
- websitediensten
 - o ontwikkeling van webdesign
 - o ontwikkeling van websites in Wordpress-omgevingen
 - o ontwikkeling van dynamische webshops in eigen software
 - o ontwikkeling van webshops in Magento-omgevingen
 - o ontwikkeling van webshops in Open Cart-omgevingen
 - o ontwikkeling van modules in websites
 - o ontwikkeling van modules in webshops
 - o hosting
 - o domeinnaambeheer
- optimalisatie bedrijfsprocessen
 - o ontwikkeling van CRM-systemen in vTiger
 - o ontwikkeling systemen in webbased kaartmateriaal
 - o ontwikkeling planningssystemen
 - o ontwikkeling van webbased software
 - o ontwikkeling telefooncentrales
- marketing services

- ontwikkeling marketing dashboard
- uitvoering
 - uitvoering van callcenterdiensten
 - uitvoering van shipping pakketten

Tarief

neacon hanteert het uurtarief van € 86,10 voor al haar diensten. Eventuele afwijkende afspraken worden vastgelegd in een (licentie-)contract met afnemer.

Het uurtarief wordt jaarlijks met inflatie verhoogd en is exclusief 21% btw. Het is voorbehouden aan neacon welke medewerkers per activiteit ingezet worden. Het genoemde uurtarief is geldig tijdens reguliere openingstijden, ongeacht het type werknemer. De reguliere bereikbaarheidstijden zijn werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 08.00 – 18.00 uur.

Voor dienstverlening buiten de reguliere bereikbaarheidstijden worden de volgende opslagpercentages gerekend:

- werkdagen (maandag tot en met vrijdag) tussen 18.00 – 08.00 uur: 150%
- weekenden: 150%
- feestdagen: 200%

Indien stelselmatig uitgebreidere bereikbaarheidstijden gewenst zijn door afnemer, dan wordt dit separaat opgenomen in het (licentie-)contract.

Afhankelijk van gemaakte afspraken in het (licentie)contract vindt op wekelijkse of maandelijkse basis de facturatie plaats. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen. Indien een factuur niet correct is, dient afnemer binnen 3 werkdagen neacon daarvan te verwittigen, waarna de factuur eventueel wordt aangepast.

Gebruikte definities en begrippen

Begrip	Definitie
Systeem	Software, gemaakt door <i>leverancier</i> voor <i>afnemer</i>
Onderhoud	Treffen van voorzorgsmaatregelen om storingen te voorkomen
Afnemer	Opdrachtgever van neacon voor de ontwikkeling of het beheer of onderhoud van systemen
Beheer	Uitvoeren van maatregelen om storingen zo snel mogelijk op te lossen

Beschikbaarheid	Mate waarin gebruikers gebruik kunnen maken van systeem
Beveiliging	Mate waarin de authenticiteit, vertrouwelijkheid, integriteit en exclusiviteit van gegevens zijn gewaarborgd
Calamiteitenbeheer	Mate waarin de continuïteit van het functioneren van de ICT objecten wordt bewerkstelligd in geval van uitval door bv. brand, natuurrampen etc.
Hersteltijd	Het werkelijke tijdsverloop dat start wanneer het gebrek aangemeld is en stopt als het gebrek is hersteld en de call afgesloten is
Incident	Operationele gebeurtenis die geen deel uitmaakt van de standaardwerking van het systeem en een degradatie van het niveau van de operationele dienstverlening tot gevolg heeft
Module	Een module omschrijft een bedrijfsproces binnen systeem
Functionaliteit	Toevoeging aan een module, ter bevordering van een bedrijfsproces
Reactietijd	Het tijdsverloop dat start op het moment van melding van een gebrek en stopt op het moment dat <i>leverancier</i> meldt wat de oplossingsrichting en hersteltijd is
SLA	Service Level Agreement
Standaard wijziging	Een wijziging in systeem op verzoek van <i>afnemer</i> waarvan de impact en doorlooptijd vooraf bekend zijn
Support	Effectieve en efficiënte hulp aan gebruikers bij vragen, verzoeken en incidenten
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officieel erkende feestdagen volgens de Nederlandse wetgeving Officieel erkende feestdagen: Nieuwjaarsdag, 2 ^e Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, Bevrijdingsdag, 2 ^e Pinksterdag, Kerstmis

Service Level Agreement

Artikel 2: Afsluiten

De SLA wordt afgesloten tussen neacon, in de persoon van de heer H. van Hal en de financieel verantwoordelijke persoon bij afnemer of een namens afnemer gemandateerd persoon.

Artikel 3: Wijzigen

Jaarlijks wordt de dan geldende SLA ter beschikking gesteld aan afnemer. Wijzigingen op de SLA worden in een (licentie-)contract vastgelegd.

Artikel 4: Duur

Deze SLA is geldig gedurende de periode zoals vermeld op het voorblad.

Artikel 5: Opzeggen, ontbinden

De SLA is een standaard document waarin neacon haar diensten, rechten en plichten vastlegt. Het is voor afnemer niet mogelijk deze SLA tussentijds op te zeggen of te ontbinden gedurende de looptijd van het (licentie-)contract, anders dan de in het (licentie-)contract opgenomen bepalingen.

Informatie-uitwisseling

Artikel 6: Contactpersonen

Communicatie vindt plaats op 3 niveaus:

- strategisch: met directeur en/of projectmanager van neacon inzake overeenkomsten, evaluaties en toekomstvisies
- tactisch: met projectmanager van neacon inzake voortgang projecten, urenstaten, change requests etc.
- operationeel: met betreffende developer (incidenteel) en servicedesk voor wijzigingen en incidenten

Artikel 7: Wijzigingen

Wijzigingen bij neacon die invloed hebben op de uitvoering van de SLA worden via de contactpersonen gemeld.

Artikel 8: Verplichtingen

Afnemer verbindt zich, binnen zijn operationele verplichtingen, alle medewerking te verlenen om neacon in staat te stellen aan de gestelde normen voor de servicelevels te voldoen.

Artikel 9: Security

Afnemer heeft kennis genomen van en draagt er zorg voor dat de gebruikers van de dienst zich houden aan de bepalingen in het (licentie-)contract. Afnemer zal zelf verantwoordelijkheid nemen wanneer misbruik van de afgenomen dienst, dat wil zeggen gebruik van de dienst in strijd met de letter en de geest van het (licentie-)contract, wordt geconstateerd en de nodige stappen nemen tegen degene die misbruik maakt van de dienst.

Artikel 10: Privacy

Voor sommige diensten van neacon worden bestanden bijgehouden waarin adresgegevens van gebruikers in relatie met de door hen afgenomen diensten worden vastgelegd. De wet Bescherming Persoonsgegevens is te allen tijde van toepassing op bovengenoemde bestanden.

Uitvoering van dienstverlening

Artikel 11: Aansprakelijkheid

neacon kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele gevolgen van de uitgevoerde werkzaamheden of invloeden van buitenaf, alsmede voor de inhoud van opgeslagen databestanden.

Artikel 12: Beveiliging

Naar beste kunnen richt neacon de systemen dusdanig in dat de beveiliging zo veel als mogelijk gegarandeerd wordt. Voor de beveiliging van individuele systemen is neacon niet verantwoordelijk en wordt een deugdelijke firewall aangeraden.

Artikel 13: Werkwijze

De afgenomen diensten zullen, indien het werk het toelaat, uitgevoerd worden op de bedrijfslocatie van neacon. De dienstverlening wordt uitgevoerd door eigen medewerkers van neacon of door de door neacon ingehuurde medewerkers, dit naar keuze van neacon. In principe worden werkzaamheden binnen kantoor tijden uitgevoerd. De dienstverlening wordt, waar mogelijk, volgens gestandaardiseerde werkmethodes uitgevoerd. Vooraf wordt een, door neacon opgesteld, functioneel ontwerp voorgelegd ter goedkeuring aan afnemer. Bij de ontwikkeling van systemen krijgt afnemer periodiek zicht op de voortgang, zodat bijsturing binnen de kaders van de opdracht mogelijk is. Bevindingen worden door afnemer op een duidelijke en gestructureerde wijze besproken met neacon. Communicatie loopt initieel via de projectmanager van neacon. Nieuwe wensen die tijdens de ontwikkeling naar voren komen, worden verzameld en in een nieuw project, na goedgekeurde oplevering van het originele project en na goedkeuring van de offerte voor de extra werkzaamheden, uitgevoerd.

Artikel 14: Servicelevels

De volgende kwaliteitsattributen en –termen worden onderkend:

Afkeuring:

Hiervan is sprake indien ontwerp, realisatie, testfase en/of implementatie niet voldoen qua functionaliteit aan het vooraf goedgekeurde functioneel ontwerp.

Betrouwbaarheid:

De norm voor betrouwbaarheid is een maximale ongeplande downtime van door neacon ontwikkelde systemen van 240 minuten per jaar. Hierbij is niet de ongeplande downtime in meegenomen die valt onder de dienstverlening van CloudVPS (zie continuïteit/beschikbaarheid).

Beveiliging:

Ten allen tijde stelt neacon alles in het werk om de beveiliging op het hoogst mogelijke niveau te houden, passend bij de ontwikkelde systemen en de gevoeligheid van de informatie. In overleg met afnemer wordt het beveiligingsniveau bepaald. Hierin heeft neacon een adviserende en uitvoerende rol. Tijdens gepland onderhoud wordt de mate van beveiliging gemonitord en eventueel aangepast. Indien afnemer vermoedens heeft van een beveiligingslek, dient afnemer neacon hiervan zo spoedig mogelijk in te lichten. In 95% van de gevallen wordt het beveiligingslek binnen 24 uur verholpen.

Bevestigingstijd:

Tenzij anders afgesproken tussen afnemer en neacon, is de norm voor bevestigingstijd of een dienst verleend kan worden door neacon in 90% van de gevallen maximaal 5 werkdagen.

Bruikbaarheid:

Storingen in de, door neacon ontwikkelde, systemen, waardoor deze op geen enkele wijze meer toegankelijk zijn die niet binnen de dienstverlening van CloudVPS (zie continuïteit/beschikbaarheid) vallen, worden voor 90% binnen 90 minuten tijdens kantooruren verholpen. Indien dit onverhoopt niet mogelijk is, stelt neacon een herstelplan op dat ter goedkeuring voorgelegd wordt aan afnemer.

Continuïteit/beschikbaarheid:

Alle servers worden afgenomen bij een externe leverancier, CloudVPS. De dienstverlening, rechten en plichten van CloudVPS zijn vervat in hun SLA: <http://www.cloudvps.nl/service-level-agreement>. Indien noodzakelijk zal neacon aanspraak maken op de SLA van CloudVPS. In geen enkel geval kan neacon verantwoordelijk gehouden worden voor de dienstverlening – of het gebrek daaraan – van CloudVPS.

Functioneel applicatiebeheer:

Indien afnemer regulier werkzaamheden, zoals doorvoeren kleine functionele aanpassingen en oplossen lopende functionele issues die minder dan 12 uur per onderdeel behoeven, laat uitvoeren door neacon, dan wordt zoveel mogelijk gestreefd naar een periodiek vast tijdsblok waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd. Dit tijdsblok wordt vastgesteld met afnemer. De besteding van de uren wordt wekelijks ter beschikking gesteld. Indien het geplande tijdsblok niet meer voldoet door toegenomen werkzaamheden, dan stelt neacon een nieuw tijdsblok voor waarin de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. Aan dit tijdsblok kunnen geen rechten ontleend worden. Indien neacon urgentere werkzaamheden heeft, behoudt neacon zich het recht toe om het tijdsblok zonder vooraanmelding te verschuiven naar een later moment. Functionele aanpassingen die meer dan 12 uur in beslag nemen, worden als project gekenmerkt.

Incident:

Bij een incident wordt het dienstenniveau zo spoedig mogelijk hersteld, nadat de afwijking is geconstateerd. Aangemelde storingen worden vastgelegd in de vorm van tickets door de servicedesk of door afnemer via de klantenportal. Vanuit de servicedesk wordt de daartoe aangewezen medewerker van neacon ingezet om het incident zo spoedig mogelijk te verhelpen, indien dat binnen de reikwijdte van de dienstverlening van neacon valt. Afnemer krijgt een melding zodra het incident verholpen is.

Meldingen:

De daartoe bevoegde medewerkers van afnemer kunnen vragen stellen, storingen melden en wijzigingsverzoeken indienen via het ticketsysteem bij de servicedesk van neacon. Er wordt een diagnose gemaakt of het een incident of wijzigingsverzoek betreft. De melding wordt vervolgens volgens het proces "incident" of "change" afgehandeld.

Opleverdatum:

Vooraf wordt met afnemer afgesproken wanneer een dienst opgeleverd wordt. Dat wordt in 90% van de gevallen gehaald. Zonder tegenbericht wordt deze opleverdatum behaald. Indien de opleverdatum door omstandigheden niet behaald kan worden, dan communiceert neacon zo spoedig mogelijk de mate van uitstel met afnemer.

Responstijd:

Bij storingen en incidenten wordt in 90% van de gevallen gereageerd door neacon zoals omschreven in de normentabel vanaf het moment dat de storing opgemerkt wordt. Het opmerken van de storing kan zowel door afnemer als door neacon zelf geschieden.

Standaard wijziging:

Wijzigingen op bestaande systemen worden door afnemer aangevraagd door een ticket aan te maken in het ticketsysteem van neacon. De gewenste wijzigingen worden voorzien van een inschatting qua uren/dagen om de wijziging door te voeren. De inschatting en eventuele impact wordt ter goedkeuring voorgelegd aan afnemer. Na goedkeuring wordt de wijziging bij een medewerker van neacon ingepland. De planning voor oplevering wordt gecommuniceerd met afnemer.

Artikel 15: Normen

Prioriteit (urgentie en impact):

Verstoring in de dienstverlening die worden gemeld kunnen een verschillende prioriteit hebben. De urgentie wordt bepaald door de mate waarin een bepaalde activiteit geen uitstel kan verdragen. De mate van hinder die afnemer ondervindt

tijdens het uitoefenen van zakelijke werkzaamheden is de basis voor het bepalen van de urgentie. De impact is de mate waarin negatieve gevolgen op kunnen treden als gevolg van een al dan niet opzettelijke storing. De impact wordt gemeten aan de hand van het aantal gebruikers of systemen die hinder ondervinden.

Niveau		Omschrijving	Bevestigingstijd in werkuren (analyse en terugkoppeling)	Doorlooptijd afhankelijk (werkuren)
Top	5	Werken onmogelijk, een of meerdere primaire processen van externe of interne klanten zijn niet beschikbaar. Uitstel van dienstverlening kan niet worden opgeschort. Herstel moet onmiddellijk ter hand worden genomen.	1	z.s.m.
Hoog	4	Werken onmogelijk, een of meerdere secundaire processen van externe en interne klanten zijn niet beschikbaar. Slechts beperkt uitstel mogelijk	4	8
Midden	3	Er is een kritische werksituatie; merkbaar applicatie- of werkplekincident. Uitstel is mogelijk. Er is geen invloed op het primaire bedrijfsproces van de klant.	8	24
Laag	2	Uitstel is mogelijk. Moment van herstel wordt in overleg met de klant bepaald.	16	50
Geen	1	Geen gevolgen voor gebruiker		100

Artikel 16: Helpdeskondersteuning

neacon beschikt over een servicedesk die verantwoordelijk is voor ondersteuning aan eindgebruikers, aannname en coördinatie van incidentmeldingen en die kan optreden als backoffice voor helpdesks. Eventuele afwijkingen op de standaard servicedesk worden vastgelegd in het (licentie)contract.

Artikel 17: Storingsdienst

De storingsdienst is het centrale meldpunt voor storingen aan de ICT-infrastructuur. Storingen kunnen worden gemeld door daartoe aangewezen contactpersonen van

afnemer. Eventuele afwijkingen op de standaard storingsdienst worden vastgelegd in het (licentie)contract.

Artikel 18: Rapportage

Voor iedere afnemer is een periodieke, maandelijkse, rapportage beschikbaar waarin de serverbelasting en –performance getoond wordt. neacon behoudt zich het recht voor om, in overleg, servers te upgraden of downgraden als de belasting en activiteit erom vraagt. Alle aangevraagde wijzigingen en verholpen incidenten worden in het ticketsysteem van neacon bijgehouden. Indien afnemer daarom verzoekt, kan neacon hier een rapportage van beschikbaar stellen. Projecten worden aan de hand van het goedgekeurde functioneel ontwerp opgeleverd.

Artikel 19: Onderhoud

Preventief gepland onderhoud:

Periodiek pleegt neacon regulier, kort, onderhoud aan de ICT-infrastructuur. Dit geschiedt op maandelijkse basis. Indien een intensievere periode gewenst is, dan wordt dit opgenomen in het (licentie)contract.

Preventief ongepland onderhoud:

Indien de monitoring en rapportage van neacon hiertoe aanleiding geven, pleegt neacon periodiek ongepland, groot, onderhoud. Afnemer wordt hiervan vooraf op de hoogte gesteld.

Correctief onderhoud:

Correctief onderhoud betreft het oplossen van geconstateerde problemen. Hiervan zal zo spoedig mogelijk vooraf of achteraf melding gemaakt worden.

Bijzondere situaties en calamiteiten

Artikel 20: Uitwijkmogelijkheden

Iedere server is voorzien van een back-up en/of snapshotvoorziening die qua frequentie afgestemd is op de activiteiten op de server, de hoeveelheid data en de bedrijfsafhankelijkheid. Vanuit de expertise van neacon wordt hiervoor een voorstel gedaan richting afnemer. Indien gewenst kunnen hier afwijkende afspraken over gemaakt worden in het (licentie)contract.

Artikel 21: Afwijken van de servicelevels

Wanneer, afgezien van bijzondere situaties, blijkt dat een servicelevel van een dienst niet gehaald wordt, stelt de contactpersoon van neacon die verantwoordelijk is voor de betreffende SLA de contactpersoon van afnemer hiervan direct op de hoogte.

Artikel 22: Vervallen van gegarandeerde servicelevels

In de hieronder vermelde situaties zullen de voor de betrokken diensten afgesproken servicelevels niet gegarandeerd kunnen worden:

- in geval van calamiteiten
- wanneer afnemer neacon niet in staat stelt aan haar verplichtingen te voldoen
- indien gewerkt wordt in een fallback omgeving