|  |
| --- |
| Service Level Agreement |



Date: 22 februari 2014

Version: 0.1

Status: Concept

© Cu4iM BV 2014

Cu4IT is een geregistreerde handelsnaam van Cu4IM BV. Dit document is met zorg samengesteld. Wij wijzen u erop dat niets uit dit document verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt mag worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cu4iM BV.

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3

2. Communicatie en Contact 3

2.1 Contact 3

2.1.1 Helpdesk 3

3. Service Levels 4

3.1 De werkomgeving 4

3.2 Printers 5

3.3 Bedrijfsapplicaties 5

3.4 Messaging diensten (mail, agenda, contacten en taken) 5

3.5 Backup en restore 6

4. Service 6

4.1 Incident management 6

4.1.1 Remote support 7

4.1.2 On-site support 7

4.2 Escalatie 7

5. Wijzigingen in de dienst 8

6. Verantwoordelijkheden 8

6.1 Verantwoordelijkheden van Cu4IT 8

6.2 Calamiteiten en evenementen (Ziggo Dome) 8

6.2.1 Melden 8

6.2.2 Calamiteiten 8

6.2.3 Evenementen 9

6.3 Stellen van prioriteiten 9

6.4 Verantwoordelijkheden van de klant 9

7. Akkoordverklaring 10

7.1 Akkoord op SLA voor operationele service 10

7.2 Lijst contactpersonen 10

# Inleiding

Dit document beschrijft de Service Level Agreement die geldt voor de dienstverlening van Cu4IT aan Operate4All. In dit document worden de afspraken met betrekking tot de serviceniveaus vastgelegd.

Op de diensten van Cu4IT zijn naast deze SLA ook de algemene voorwaarden (van ICT ~Office) van toepassing, en eventuele specifieke afspraken in het contract van levering. In het geval van conflicten prevaleren de specifieke afspraken over deze SLA, en de SLA over de algemene voorwaarden.

# Communicatie en Contact

## Contact

Voor het dagelijks contact met de helpdesk zijn verschillende instrumenten beschikbaar:

* helpdesk via telefoon, e-mail of web interface;
* ondersteuning op afstand (“meekijken”);

### Helpdesk

De service desk biedt de mogelijkheid om samen met eindgebruikers problemen op te lossen. Cu4IT hanteert support op afstand d.m.v. telefoon, remote support tools (“meekijken”) en email. Deze ITIL processen en onze geavanceerde tools hebben als doel om effectieve support te leveren aan gebruikers, applicaties en het management van de klantinfrastructuur.

Beschikbaarheid van de operationele service:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Functionaliteit** | **Beschikbaarheid** | **Leveringstijd** |
|  |  |  |  |
| Helpdesk email | * Alle service en support verzoeken. * Alle meldingen van incidenten | Werkdagen 8:30– 17:30 | N.v.t. |
| Helpdesk Telefoon | Urgente storingen | Werkdagen 8:30– 17:30 | N.v.t. |
| On-site Support (alleen in overleg) | Oplossen van incidenten en ondersteunen van gebruikers op locatie | Werkdagen 8:30– 17:30 | 5 werkdagen |

\* Uitbreiden van de normale openingstijden is mogelijk.

De helpdesk beschikt over software om op uw verzoek mee te kijken en u interactief te ondersteunen bij ICT problemen. Ziggo Dome heeft voor bepaalde diensten een verruimde openstelling nodig. Een beschrijving van deze dienstverlening staat onder de kop Calamiteiten in Hoofdstuk 6.2 Calamiteiten en evenementen (Ziggo Dome).

# Service Levels

Service levels beschrijven de parameters van de dienst van Cu4IT in termen van (reactie-)tijd, beschikbaarheid en inbegrepen, niet inbegrepen en optionele onderdelen.

De in dit hoofdstuk genoemde leveringstijden kunnen alleen worden gegarandeerd wanneer de meldingen via e-mail of telefonisch worden gemeld door een geregistreerde gebruiker (geregistreerd emailadres).

## De werkomgeving

De werkomgeving is de combinatie van een PC/Mac/Notebook en een gebruikersnaam/wachtwoord combinatie waarmee de gebruiker applicaties kan starten en toegang heeft tot informatie. Tijdens de implementatie van de KA omgeving worden profielen aangemaakt (aan de hand van de autorisatiematrix) voor de verschillende functies binnen de organisatie. De werkomgevingen worden hierna beschikbaar gesteld aan de gebruikers.

Nieuwe werkomgevingen kunnen via de zelf service functionaliteit worden aangemaakt door geautoriseerde Ziggo Dome medewerkers of door de engineers van Cu4IT. Levering van de werkomgeving houdt in de levering van alle standaard delen van de werkomgeving. Keuzecomponenten vallen buiten de afgesproken levertijd.

Benodigde gegevens voor een werkomgeving:

* volledige naam (meisjesnaam voor vrouwelijke gebruikers);
* eventueel: e-mail alias;
* gewenste extra applicaties;
* een vooringesteld profiel, of een bestaande gebruikersnaam op basis waarvan de rechten van de gebruiker kan worden ingesteld;
* Beschikbaarheid hardware of nieuwe hardware benodigd.
* Type gewenste hardware

Overzicht van service en leveringstijden voor de werkomgeving wanneer Cu4IT deze inricht (geen zelf service):

|  |  |
| --- | --- |
| **Service** | **Leveringstijd** |
| Toevoegen/verwijderen werkomgeving | 1 werkdag |
| Toevoegen verwijderen groepslidmaatschap voor toegang tot bestanden | 2 uur |
| Toevoegen/verwijderen beschikbare applicatie | 2 uur |

## Printers

De KA omgeving van Ziggo Dome ondersteunt afdrukken op verschillende soorten printers. Afdrukondersteuning houdt in de installatie van printer drivers op de KA omgeving. De installatie van de drivers van de eerste 2 printers is inbegrepen in de setup fee.

Overzicht van service en leveringstijden:

|  |  |
| --- | --- |
| **Activiteit** | **Leveringstijd** |
| Installatie extra printerdriver | 1 werkdag |
| Installatie printer apparaat | 1 week |

## Bedrijfsapplicaties

Cu4IT zorgt voor beschikbaarheid van bedrijfsapplicaties zoals overeengekomen met de klant in het contract. Vragen over de werking van deze applicaties vallen echter niet onder de gebruikelijke service.

Een nieuwe applicatie (die nog niet op de lijst van applicaties staat) kan worden aangevraagd bij de helpdesk of in het serviceportaal. Deze zal geïmplementeerd worden middels een wederzijds akkoord bevonden Proof of Concept. Het Proof of Concept in De KA omgeving valt buiten de standaard dienstverlening. Afspraken over de invulling ervan worden apart gemaakt.

|  |  |
| --- | --- |
| **Activiteit** | **Leveringstijd** |
| Levering van een applicatie uit de applicatielijst | 5 werkdagen |
| Levering van een speciale applicatie\* | 1 werkweek |
|  |  |

## Messaging diensten (mail, agenda, contacten en taken)

Onder messaging diensten worden de mailboxen van de gebruikers en eventuele extra mailboxen verstaan. Mailboxen kunnen via het service portaal worden aangevraagd en worden geleverd met tenminste één eigenaar en een e-mailadres binnen het domein van de klant.

Deze dienst kan ook via de zelfservice worden aangemaakt, evenals wijzigingen in distributielijsten. Andere wijzigingen worden bij voorkeur door Cu4IT uitgevoerd.

Overzicht van service en leveringstijden:

|  |  |
| --- | --- |
| **Activiteit** | **Leveringstijd** |
| Aanmaken van een niet persoonsgebonden mailbox | 1 werkdag |
| Wijzigen rechten voor een mailbox | 4 uur |
| Verandering van de kenmerken van een mailbox (displaynaam, eigenaar, emailadres) | 1 werkdag |

## Backup en restore

Dagelijks wordt een backup gemaakt van alle gebruikersdata. Hieronder vallen de bestanden op de groeps- en persoonlijke schijven, de data van alle applicaties en mailbox data.

Iedere gebruiker heeft via de optie Previous Versions binnen de werkplekken de mogelijkheid om eerdere versies van documenten zelf terug te halen. Elke dag worden deze versies om 7.00 uur ’s morgens en 12:00 uur ‘s middags opgeslagen.

Wanneer de behoefte bestaat om een restore vanaf backup te doen, zullen de wijzigingen van de lopende werkdag verloren gaan.

|  |  |
| --- | --- |
| **Activiteit** | **Leveringstijd** |
| Zelf restoren eerdere versie | Direct (gebruiker) |
| Restore van backup | 1 werkdag |
| Restore (deel van) mailbox (verwijdering < 14 dagen) | 1 werkdag |
| Restore (deel van) mailbox (verwijdering > 14 dagen) | Op aanvraag, mogelijk extra kosten! |

De retentie van de backups is afhankelijk van de afspraken met en wensen van Ziggo Dome. Dit is geen servicelevel van Cu4IT. Ziggo Dome geeft het volgende aan:

* Dagelijkse incrementele backup van data en mail
* Wekelijkse volledige backup
* Max 4 wekelijkse backups blijven bewaard
* Elke maand een volledige backup bewaren voor maximaal een jaar
* Elk jaar een volledige backup bewaren (nog geen einddatum).

# Service

## Incident management

Het incident management proces:

* Zorgt ervoor dat incidenten worden opgelost door gekwalificeerde medewerkers;
* Is de operationele interface – via de helpdesk- tussen gebruikers en IT;
* Ondersteunt direct de dagelijkse werkzaamheden;
* Verstrekt informatie over de oplossing.

Het doel is om de service te herstellen, wanneer deze faalt en hierbij de gevolgen voor gebruikers te beperken om zo voor bedrijfscontinuïteit te zorgen. Incidentbeheersing heeft de hoogste prioriteit binnen de afgesproken parameters van deze SLA.

Incidenten die herhaaldelijk voorkomen worden opgenomen in het proces Probleem management. Terwijl Cu4IT aan een oplossing werkt, wordt voor de gebruikers indien mogelijk een “work-around” beschikbaar gesteld.

### Remote support

Remote support:

* Assisteert gebruikers van het Cu4IT datacenter met behulp van geavanceerde tools;
* Zorgt ervoor dat problemen van gebruikers snel worden opgelost.

### On-site support

On-site support\*:

* Assisteert gebruikers op locatie bij gebruik van de IT-omgeving;
* Lost incidenten op en realiseert veranderingen die niet remote behandeld kunnen worden.

Voor incidenten wordt gewerkt met Impact van een verstoring. In de dienstniveau tabel wordt aangegeven wat de reactie tijd is (wanneer wordt gestart met het oplossen door een engineer) en wat de oplostijd is. Oplostijden zijn indicatief in die zin dat er afhankelijkheden bestaan die de oplostijd onhaalbaar maken. gedacht moet worden aan hardwarefouten, software fouten (bugs), en andere onvoorziene zaken die niet in de invloedssfeer van Cu4IT zitten. In zo’n geval zal de oplostijd niet worden gehaald, en treed de escalatieprocedure in werking om de voortgang van de oplossing te bewaken.

De dienstniveaus voor incidenten zijn:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Activiteit** | **Reactietijd** | **Oplostijd** |
| Incident met hoge impact (>10 gebruikers hebben er last van) | Direct (telefonisch melden) | 4 uur |
| Incident met middenimpact (1-10 gebruikers, specifieke applicatie) | 2 uur | 8 uur |
| Incident met lage impact 1 gebruiker | 8 uur | 3 dagen |

## Escalatie

De klant kan in geval van problemen contact opnemen buiten de helpdesk om met de toegewezen servicemanager (zie onderaan deze SLA voor naam en contactgegevens). Deze neemt de melding in behandeling en laat binnen 1 uur weten wat de voorgenomen actie zal zijn. Binnen 1 werkdag zal de escalatieprocedure zijn afgerond, of afhankelijk van de inhoud van de klacht sneller. Escalaties worden in de incidentrapportage gemarkeerd weergegeven.

Daar waar omstandigheden buiten de invloedssfeer van Cu4IT een afhandeling van de escalatie in de weg staan, zorgt de Cu4IT voor dagelijkse feedback over de voortgang. Mogelijke workarounds worden onderzocht en via de servicemanager met de klant afgestemd en geïmplementeerd.

# Wijzigingen in de dienst

Wijzigingsverzoeken kunnen worden ingediend bij de Helpdesk. Daarnaast kunnen verzoeken voortkomen uit gesprekken met de servicemanager van Cu4IT.

Wijzigingen kunnen zo simpel zijn als een gebruiker die extra gebruikersrechten nodig heeft, een medewerker die een nieuwe laptop en applicaties nodig heeft, of zo complex als de implementatie van een nieuwe organisatie brede applicatie.

Veranderingen die Cu4IT heeft gedefinieerd zijn:

* verzoek om uitbreiding service (nieuwe gebruiker, mailbox, applicatie, etc.);
* support verzoeken (veranderen van gebruikersrechten, hulp bij gebruik van het systeem, etc.);
* niet-standaard veranderingen / nieuwe service (alle andere verzoeken).

Met de klant wordt van tevoren afgestemd welke service- en supportverzoeken direct kunnen worden uitgevoerd en voor welke verzoeken autorisatie vereist is.

De diensten niveaus worden voor wijzigingen niet vastgelegd anders dan in de eerdere hoofdstukken al aangegeven.

# Verantwoordelijkheden

## Verantwoordelijkheden van Cu4IT

Cu4IT geeft op ieder verzoek een reactie. Verzoeken worden na toestemming in behandeling genomen en worden afgehandeld binnen de afgesproken termijnen. Resultaten worden teruggekoppeld en verzoeken worden na afhandeling gesloten. Maandelijks wordt de klant geïnformeerd over het aantal verzoeken en de gebruikte support.

## Calamiteiten en evenementen (Ziggo Dome)

### Melden

Calamiteiten kunnen 24 uur per dag worden gemeld bij de accountmanager, service manager of directie van Cu4IT (in die volgorde). Als deze personen niet bereikbaar zijn is daarvoor geen achtervang ingeregeld.

### Calamiteiten

Als de IT-infrastructuur in het geheel niet beschikbaar is na een calamiteit, zal Cu4IT er alles aan doen om ervoor te zorgen dat deze binnen 24 uur weer geheel beschikbaar is.

Cu4IT is afhankelijk van de beheerder van het datacenter. Hiervoor is een aparte SLA afgesloten door Ziggo Dome met de beheerder van dit datacenter om eventuele risico’s af te dekken. Ziggo Dome zorgt voor toegang voor Cu4IT engineers tot het datacenter.

Het niveau van informatieverlies is afhankelijk van de backup-procedures en de intervallen die geïmplementeerd zijn. De hersteltijd is tevens afhankelijk van de backup-procedures. Deze procedures alsmede de herstelprocedures worden vastgelegd tijdens de transitiefase.

### Evenementen

Ziggo Dome werkt met evenementen. Cu4IT kan zorgen voor gegarandeerde stand by beschikbaarheid wanneer een evenement daar aanleiding toe geeft. Cu4It biedt geen permanente stand by beschikbaarheid, alleen op basis van best effort.

## Stellen van prioriteiten

In situaties waarin Cu4IT niet kan voldoen aan de afgesproken serviceniveaus als gevolg van een groot aantal incidenten en andere verzoeken, worden er prioriteiten gesteld.

Verzoeken worden dan in onderstaande volgorde behandeld:

1. Incidenten die de gehele organisaties beïnvloeden (> 10 gebruikers);
2. Incidenten die kritieke processen beïnvloeden (kritieke applicaties of gebruikers);
3. Incidenten die andere gebruikers beïnvloeden;
4. Urgente verzoeken om support;
5. Verzoeken om nieuwe service.

## Verantwoordelijkheden van de klant

De klant is verantwoordelijk voor het tijdig melden van incidenten, veranderingen en support verzoeken middels e-mail. Per verzoek kan het gewenste oplevertijdstip worden aangegeven.

De klant is verantwoordelijk voor het vermelden van informatie die Cu4IT nodig heeft voor het behandelen van verzoeken. Hieronder worden onder andere verstaan:

* Melding graaf- en andere bouwwerkzaamheden die het lokale netwerk kunnen beïnvloeden;
* Melding van eventuele belangrijke gebeurtenissen waarin onderbreking van de dienst een hogere impact heeft dan regulier;
* Correcte aanduiding van gevoelige / vertrouwelijke data en bijbehorende autorisatie.

# Akkoordverklaring

## Akkoord op SLA voor operationele service

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Naam | Functie | Handtekening |
| Cu4IT:  Ron Beemster | Directeur Cu4IM BV |  |
|  |  |  |
| Klant: |  |  |

## Lijst contactpersonen

Cu4IT

Accountmanager Ron Beemster [r.beemster@cu4it.com](mailto:r.beemster@cu4it.com)

06 54752194

Servicemanager Mark van der Pal [m.vanderpal@cu4it.com](mailto:m.vanderpal@cu4it.com)

06 45880441

Directie Menno Wiersma [m.wiersma@cu4it.com](mailto:m.wiersma@cu4it.com)

Klant

Primair klantcontact (tekenbevoegd)

Directie