

# Rackspace

## SLA

Versie: DA012v1  
2011 03 11 [15:40]

## Inhoudsopgave

1	Definities .....	3
2	Afbakening .....	5
2.1	Aard en omvang van de <i>SLA</i> .....	5
2.2	Beschrijving van de <i>Dienst</i> .....	6
2.3	Servicewindows .....	7
2.4	Prioritering, reactie- en Hersteltijden.....	7
2.5	<i>Servicelevels</i> .....	8
2.5.1	Omschrijving (K) <i>PI's</i> .....	9
2.5.2	<i>PI's</i> overig .....	13
2.6	Kaders .....	13
3	Compensatieregeling .....	14
3.1	Doelstelling .....	14
3.2	Waarop heeft deze regeling betrekking.....	14
3.3	Inhoud .....	14
3.4	Aard van financiële compensatie.....	15
3.5	Procedure .....	15
3.6	Maatstaf voor berekening .....	15
4	Escalatie.....	16
4.1	Escalatiematrix.....	16

# 1 Definities

Term of afkorting	Definitie
<i>Previder B.V.</i>	Het bedrijf dat de <i>Dienst</i> levert aan de <i>Opdrachtgever</i> . Previder B.V. wordt in deze SLA ook wel kortweg aangeduid als Previder.
<i>Beheer</i>	Het in standhouden van ICT; het herstellen van geconstateerde gebreken op door Previder geleverde diensten.
<i>Beschikbaarheid</i>	De mate waarin gebruik kan worden gemaakt van de <i>diensten</i> van <i>Previder</i> conform de afgesproken specificaties.
<i>Connectivity</i>	Aansluiting op een <i>Netwerk</i> .
<i>Corridor</i>	Afgesloten ruimte in de <i>Datazaal</i> waarin <i>Racks</i> in twee rijen zijn opgesteld en waarin gekoelde lucht wordt binnengeblazen via roosters in de vloer.
<i>Datacenter</i>	Faciliteit waar computerapparatuur kan worden ondergebracht en die is uitgerust met diverse voorzieningen, waaronder klimaatbeheersing, automatisch brandblussysteem, back-up(stroom)voorzieningen, verbindingen en fysieke veiligheidsmaatregelen
<i>Datazaal</i>	Beveiligde, geconditioneerde ruimte in het <i>Datacenter</i> waarin de <i>Corridors</i> staan.
<i>Delay</i>	Tijd die nodig is voor data om te komen tussen twee eindpunten in een datacommunicatienetwerk.
<i>Dienst</i>	De specifieke <i>Dienst</i> die <i>Previder</i> met de klant overeenkomt, zoals vermeld in de <i>SLA</i> .
<i>Hersteltijd</i>	De tijd waarbinnen een <i>Incident</i> moet zijn afgehandeld. De <i>Hersteltijd</i> loopt vanaf het moment dat een <i>Incident</i> is toegewezen aan een medewerker die het <i>Incident</i> gaat afhandelen tot het moment het <i>Incident</i> als afgehandeld wordt teruggemeld aan de <i>Opdrachtgever</i> .
<i>Incident</i>	Operationele gebeurtenis die geen deel uitmaakt van de standaardwerking van het systeem en die een degradatie van het niveau van de operationele <i>dienstverlening</i> tot gevolg heeft.
<i>(K)PI</i>	(Kritische) Prestatie Indicator. Hiermee kan worden vastgesteld wat het prestatieniveau van de geleverde <i>Dienst</i> of <i>Dienst</i> component is. Een KPI heeft een grote impact op het functioneren van de dienst, terwijl een PI niet direct een gevolg heeft voor het functioneren van de dienst.
<i>Netwerk</i>	De routerings- en switchingapparatuur en andere technische middelen voor zover deze onder controle van <i>Previder</i> staan.
<i>Niet standaard verzoeken</i>	Verzoeken die niet bij de <i>Dienst</i> horen.

<i>Onderhoudswindow</i>	Tijdsspanne waarbinnen gepland en vooraf aangekondigd onderhoud aan de systemen door <i>Previder</i> kan worden uitgevoerd.
<i>Opdrachtgever</i>	Een bedrijf dat een opdracht verstrekt aan <i>Previder</i> . De <i>Opdrachtgever</i> krijgt zijn mandaat hiervoor van de directie of het management van de organisatie.
<i>Probleem</i>	De achterliggende oorzaak van een verstoring.
<i>Rackspace</i>	Ruimte in 19"rack in een <i>Corridor</i> .
<i>Reactietijd</i>	De <i>reactietijd</i> loopt vanaf het moment dat de melding is ingevoerd in het servicemanagementsysteem en er een <i>ticketnummer</i> via de e-mail is verstuurd naar de aanmelder tot het moment dat de melding in het servicemanagementsysteem is toegewezen aan een medewerker die deze gaat afhandelen
<i>Servicelevel</i>	Prestatieniveau van een (K)PI
<i>Servicemanagementsysteem</i>	Applicatie voor het vastleggen en volgen van alle meldingen en aanvragen met betrekking tot de geleverde <i>diensten</i> .
<i>Servicewindow</i>	Tijdsspanne waarbinnen de <i>dienstverlening</i> van <i>Previder</i> wordt gegarandeerd.
<i>SLA</i>	Servicelevel Agreement, dit document.
<i>Standaard verzoeken</i>	Verzoeken die horen bij de <i>dienst</i>
<i>Stroomaansluiting</i> <i>Stroomfeed</i>	Stroomvoorziening in de <i>Rackspace</i> , afgemonteerd door een stekkerdoos
<i>Ticketnummer</i>	Bewijs voor de <i>Opdrachtgever</i> voor ontvangst van de storing of klacht
<i>Uptime</i>	De periode dat een systeem beschikbaar is
<i>Werkdagen</i>	Kalenderdagen behoudens weekeinden en Feestdagen: Onder feestdagen vallen: Nieuwjaarsdag, beide Paasdagen, Hemelvaartsdag, beide Pinksterdagen, beide Kerstdagen, Koninginnedag (30 april), in lustrumjaren de dag waarop de Bevrijding gevierd wordt en dagen specifiek door de werkgever als zodanig benoemd.

Bovenstaande termen worden in de tekst van de *SLA cursief* gedrukt.

## 2 Afbakening

### 2.1 Aard en omvang van de SLA

Deze *SLA* is van toepassing op de door *Opdrachtgever* gekochte configuraties zoals vastgelegd in een of meerder getekende offerte(s) en of contract(en) waarin verwezen wordt naar deze *SLA*.

Deze *SLA* heeft betrekking op het beheren, onderhouden en in standhouden van door *Previder* geleverde *Rackspace* conform de afgesproken *servicelevels* binnen de randvoorwaarden zoals vermeld in deze *SLA*. Op de *Dienst* zijn de volgende voorwaarden van toepassing in volgorde van prioriteit:

1. Offerte
2. *SLA*
3. Algemene voorwaarden, oktober 2010.

Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de bovenstaande rangorde, waarbij het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde.

*Previder* zal zich er naar beste kunnen voor inspannen deze *SLA* met zorg uit te voeren. Alle in deze *SLA* genoemde *diensten* worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. In dat kader erkent de *Opdrachtgever* de grote complexiteit van de internet- en informatietechnologie.

## 2.2 Beschrijving van de *Dienst*

Hieronder staan de verschillende componenten beschreven die betrekking hebben op de *dienst*. Een uitgebreide uitleg van de verschillende componenten staat beschreven in de *dienstbeschrijving Cloud Servers*.

**Beschrijving**      Huur van rackruimte in een hypermodern en betrouwbaar datacenter. Optioneel zijn diverse verbindingen om de apparatuur in het rack te verbinden met Internet, Marktplaatsen, Carriers of een eigen VPN.

**Dienstverlening**    **STANDAARD**

1. Rackspace
2. Stroomaansluiting(en)
3. Stroomverbruik
4. Connectivity : een 100 Mbps switchpoortaansluiting met 1 IP-adres (UTP)
5. 24/7 toegang voor personen op de secure access list
6. Gebruik van de facilitaire voorzieningen
7. Deze SLA

### **OPTIES**

8. Extra Rackspace (alleen shared)
9. Extra stroomverbruik
10. Extra stroomaansluiting(en)
11. Extra netwerkconnectivity
12. Internetfeed
13. Monitoring
14. Support

### **MAATWERK**

15. Afwijkende connectivity
16. Eigen corridor
17. Eigen datazaal

## 2.3 Servicewindows

De *Beschikbaarheid* van de *Dienst* wordt binnen het *servicewindow* gegarandeerd. Er zijn drie *Servicewindows* mogelijk.

<b>Servicewindow</b>	<b>Afkorting</b>	<b>Uren</b>
Kantoor tijden	KT	<i>Werkdagen</i> 08:00 – 17:00
Uitgebreid	UG	Dagelijks 08:00 – 23:00
24x7	24x7	Dagelijks 00:00 – 24:00

## 2.4 Prioritering, reactie- en Hersteltijden

In dit hoofdstuk wordt de prioritering, reactie en *Hersteltijden* gedefinieerd. Onderstaand schema geeft het tijdspad weer tussen de start van een *Incident* en het einde van de afhandeling ervan.



Bij aanmelding van een *Incident* per e-mail zit er maximaal 1 uur tussen de melding van een *Incident* en het aanmaken van een ticket. Bij telefonische aanmelding gebeurt dit direct.

Onderstaande tabel beschrijft de prioritering en bijbehorende reactie en *Hersteltijd* die geldt binnen het *Servicewindow* die van toepassing is op de *dienst*.

<b>Prioriteit</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Reactietijd</b>	<b>Hersteltijd</b>
<b>1</b>	De <i>Dienst</i> is in zijn geheel niet beschikbaar. Aanmelding alleen telefonisch.	< 30 minuten	< 4 uur
<b>2</b>	Er bestaat een verhoogd risico op uitval van de <i>dienst</i>	< 1 uur	< 8 uur
<b>3</b>	Er bestaat geen risico op uitval van de <i>dienst</i>	< 2 uur	< 16 uur

De manier waarop een *Incident* gemeld kan worden staat beschreven in de *dienst*beschrijving.

Buiten kantoor tijden worden voor de betreffende *servicewindows* de *reactietijden* verdubbeld en worden alleen prioriteit-1-meldingen in behandeling genomen.

## 2.5 Servicelevels

In onderstaande tabel staan voor de *Cloud infrastructuur* de *servicelevels*, de *KPI's* en *PI's* in relatie tot het *servicewindow*. Een KPI heeft een grote impact op het functioneren van de dienst, terwijl een PI niet direct een gevolg heeft voor het functioneren van de dienst.

<b>KPI's</b>	<b>Servicelevel</b>	<b>Servicewindow</b>
Stroomvoorziening - via enkele feed	99,90%	24x7
Stroomvoorziening - via dubbele feed	99,99%	24x7
Ingangstemperatuur corridor (23-27 graden)	99,99%	24x7
Relatieve luchtvochtigheid (35-65%)	99,99%	24x7
Netwerkbeschikbaarheid	99,99%	24x7
Incident - reactietijd	80%	24x7
Incident - Hersteltijd	80%	24x7

<b>PI's</b>	<b>Servicelevel</b>	<b>Servicewindow</b>
Netwerkdelay	99,99%	24x7
Verbruiksrapportage	90%	KT
Incidentrapportage	90%	KT
Probleemanalyse	80%	KT
Standaard verzoek normaal	95%	KT
Standaard verzoek urgent	95%	KT
Niet-standaard verzoeken	80%	KT

Bovenstaande *diensten* levert *Previder* standaard bij de *dienst*. Onderstaande *diensten* met bijbehorende *servicelevels* en (*K*)*PI's* in relatie tot de *servicewindows* kunnen optioneel worden afgenomen. *Previder* besluit of zij een dergelijke opdracht wenst te aanvaarden.

<b>PI's overige optionele diensten</b>	<b>Servicelevel</b>	<b>Servicewindow</b>
Monitoring	99,90%	24x7

## 2.5.1 Omschrijving (K)PI's

In onderstaande tabellen worden per (K)PI het *Servicelevel* nader omschreven. IJkpunt voor de meting van *servicelevels* is het *servicemanagementsysteem* van Previder.

Indien de oorzaak van de verminderde *Beschikbaarheid* is veroorzaakt door de afnemer, of het gevolg is van overmacht, dan wordt deze niet meegerekend.

<b>KPI</b>	<b>Stroomvoorziening</b>
<b>Servicelevel</b>	99,90% Stroomvoorziening - via enkele feed 99,99% Stroomvoorziening - via dubbele feed
<b>Omschrijving</b>	<i>Beschikbaarheid</i> van de stroomvoorziening in <i>rackspace</i>
<b>Meting</b>	100% minus: het aantal seconden dat de <i>Stroomvoorziening</i> niet beschikbaar is gezien vanuit het <i>servicemanagementsysteem</i> gedeeld door het aantal seconden in de kalendermaand. Tijd besteed aan gepland onderhoud telt niet mee binnen de berekening van de <i>Beschikbaarheid</i> .
<b>Scope</b>	<i>Servicewindow</i> is 24*7

<b>KPI</b>	<b>Ingangstemperatuur corridor</b>
<b>Servicelevel</b>	99,99%
<b>Omschrijving</b>	De temperatuur van de luchtstroom, gemeten boven de roosters in de vloer binnen het <i>corridor</i>
<b>Meting</b>	100% minus: het aantal seconden dat de ingangstemperatuur niet tussen de 23 en 27 graden Celcius ligt, gezien vanuit het <i>servicemanagementsysteem</i> gedeeld door het aantal seconden in de kalendermaand. Tijd besteed aan gepland onderhoud telt niet mee binnen de berekening van de <i>Beschikbaarheid</i> .
<b>Scope</b>	<i>Servicewindow</i> is 24*7

<b>KPI</b>	<b>Relatieve luchtvochtigheid</b>
<b>Servicelevel</b>	99,99%
<b>Omschrijving</b>	De relatieve luchtvochtigheid, gemeten in het midden van de datazaal, buiten de corridors.
<b>Meting</b>	100% minus: het aantal seconden dat de <i>relatieve luchtvochtigheid</i> niet tussen de 35% en 65% ligt, gezien vanuit het <i>servicemanagementsysteem</i> gedeeld door het aantal seconden in de kalendermaand. Tijd besteed aan gepland onderhoud telt niet mee binnen de berekening van de <i>Beschikbaarheid</i> .
<b>Scope</b>	<i>Servicewindow</i> is 24*7

<b>KPI</b>	<b>Netwerkbeschikbaarheid</b>
<b>Servicelevel</b>	99,99%
<b>Omschrijving</b>	<i>Beschikbaarheid</i> van het <i>Netwerk</i> .
<b>Meting</b>	100% minus: het aantal seconden dat het <i>Netwerk</i> niet beschikbaar is, gezien vanuit het monitoringsysteem gedeeld door het aantal seconden in de kalendermaand. Tijd besteed aan gepland onderhoud telt niet mee binnen de berekening van de <i>Beschikbaarheid</i> .
<b>Scope</b>	Alleen van toepassing bij afname van IP <i>Connectivity</i> en niet bij afname van marktplaats en carrier verbindingen. De <i>Beschikbaarheid</i> geldt tot aan de laatste router binnen het <i>Previder Netwerk</i> . <i>Servicewindow</i> is 24*7

<b>KPI</b>	<b>Incident-reactietijd</b>
<b>Servicelevel</b>	80% van het totaal aantal incidenten per kalendermaand
<b>Omschrijving</b>	De tijd die <i>Previder</i> mag gebruiken voordat een melding in behandeling wordt genomen.
<b>Meting</b>	De <i>Reactietijd</i> loopt vanaf het moment dat de melding is ingevoerd in het <i>Servicemanagementsysteem</i> en er een <i>Ticketnummer</i> via de e-mail is verstuurd naar de aanmelder tot het moment dat de melding in het <i>Servicemanagementsysteem</i> is toegewezen aan een medewerker die deze gaat afhandelen. Bij telefonische aanmelding wordt deze direct ingevoerd. Bij aanmelding via de e-mail wordt de melding binnen 1 uur ingevoerd.
<b>Scope</b>	<i>Servicewindow</i> is 24*7. Buiten kantooruren wordt de <i>reactietijd</i> verdubbeld en kunnen enkel prioriteit 1 meldingen worden aangemeld.

<b>KPI</b>	<b>Incident-Hersteltijd</b>
<b>Servicelevel</b>	80% van het totaal aantal incidenten per kalendermaand
<b>Omschrijving</b>	<i>Hersteltijd</i> betekent de tijd waarbinnen de verstoring moet zijn verholpen.
<b>Meting</b>	De <i>Hersteltijd</i> wordt gemeten vanaf het moment dat de melding is ingevoerd in het servicemanagementsysteem en een <i>Ticketnummer</i> via de e-mail naar de klant is verstuurd. Bij telefonische aanmelding wordt deze direct ingevoerd. Bij aanmelding via de e-mail wordt de melding binnen 1 uur ingevoerd.
<b>Scope</b>	<i>Servicewindow</i> is 24*7. Buiten kantooruren kunnen enkel prioriteit 1 meldingen worden aangemeld.

<b>PI</b>	<b>Netwerkdelay &lt; 30 ms</b>
<b>Servicelevel</b>	99,99%
<b>Omschrijving</b>	Tijd die nodig is voor data om te komen tussen twee eindpunten in het datacommunicatie <i>netwerk</i> van <i>Previder</i> . De <i>Delay</i> wordt gemeten tot aan de laatste router binnen het <i>Previder netwerk</i> .
<b>Meting</b>	100% minus het aantal seconden dat de <i>Delay</i> in het <i>Netwerk</i> boven de 30ms is gezien vanuit het monitoringsysteem gedeeld door het aantal seconden in de kalendermaand.
<b>Scope</b>	Alleen van toepassing bij afname van IP <i>Connectivity</i> en niet bij afname van marktplaats en carrier verbindingen. <i>Servicewindow</i> is 24*7

<b>PI</b>	<b>Rapportage verbruik &lt; 10 werkdagen na einde maand</b>
<b>Servicelevel</b>	92%
<b>Omschrijving</b>	<i>Beschikbaarheid</i> van rapportage over het (afgelopen) verbruik van resources (stroomverbruik en <i>connectivity</i> ) binnen 10 <i>werkdagen</i> na einde van elke kalendermaand.
<b>Meting</b>	Aantal keren dat de rapportage niet beschikbaar is binnen de gestelde termijn van 10 <i>werkdagen</i> na het einde van elke kalendermaand op het totaal van 12 rapportages per jaar.
<b>Scope</b>	<i>Servicewindow</i> is kantooruren.

<b>PI</b>	<b>Incident rapportage &lt; 10 werkdagen na einde kalendermaand</b>
<b>Servicelevel</b>	92%
<b>Omschrijving</b>	Beschikbaarheid van rapportage over de herstel en <i>reactietijden</i> voor afgehandelde <i>Incidenten</i> in de afgelopen maand beschikbaar binnen 10 <i>werkdagen</i> na het einde van elke maand.
<b>Meting</b>	Aantal keren dat de rapportage niet beschikbaar is binnen de gestelde termijn van 10 <i>werkdagen</i> na einde van elke kalendermaand op het totaal van 12 rapportages per jaar.
<b>Scope</b>	<i>Servicewindow</i> is kantoortijden.

<b>PI</b>	<b>Probleemanalyse</b>
<b>Servicelevel</b>	95% van het totaal aantal probleemanalyses per kalendermaand.
<b>Omschrijving</b>	Vanuit de supportdesk worden de geregistreerde <i>incidenten</i> wekelijks geanalyseerd om te bepalen of er trends en te herkennen zijn.
<b>Meting</b>	De analyse wordt wekelijks uitgevoerd en afgemeld binnen de servicemanagement tool.
<b>Scope</b>	<i>Probleemanalyse</i> wordt alleen tijdens kantoortijden uitgevoerd.

<b>PI</b>	<b>Standaard verzoek normaal: afhandeling &lt; 8 uur</b>
<b>Servicelevel</b>	95% van het totaal aantal verzoeken per kalendermaand
<b>Omschrijving</b>	Afhandelen van <i>standaard verzoeken</i> die vooraf zijn gedefinieerd, die worden afgehandeld binnen 8 uur en inbegrepen zijn binnen de prijs van de <i>dienst</i> .
<b>Meting</b>	De afhandelingstijd wordt gemeten vanaf het moment dat het verzoek is ingevoerd in het servicemanagementsysteem en een <i>ticketnummer</i> via de e-mail naar de klant is verstuurd. Aanmelding vind altijd plaats via de e-mail die binnen 1 uur wordt opgepakt.
<b>Scope</b>	Standaardverzoeken worden alleen tijdens kantoortijden afgehandeld.

PI	Standaard verzoek urgent: afhandeling < 1 uur
<b>Servicelevel</b>	95% van het totaal aantal verzoeken per kalendermaand.
<b>Omschrijving</b>	Afhandelen van urgente <i>standaard verzoeken</i> die vooraf zijn gedefinieerd, die worden afgehandeld binnen 1 uur en inbegrepen zijn binnen de prijs van de <i>dienst</i> .
<b>Meting</b>	De afhandelingstijd wordt gemeten vanaf het moment dat het verzoek is ingevoerd in het servicemanagementsysteem en een <i>ticketnummer</i> via de e-mail naar de klant is verstuurd. Aanmelding van urgente verzoeken vindt altijd telefonisch plaats.
<b>Scope</b>	Standaardverzoeken worden alleen tijdens kantoortijden afgehandeld.

PI	Niet-standaard verzoeken
<b>Norm</b>	80% van het totaal aantal verzoeken per kalendermaand.
<b>Omschrijving</b>	Afhandelen van <i>niet standaard verzoeken</i> die niet binnen de prijs van de <i>Dienst</i> zijn opgenomen en waarvoor binnen 5 <i>werkdagen</i> een offerte ter goedkeuring is verstuurd naar de klant.
<b>Meting</b>	De afhandelingstijd wordt gemeten vanaf het moment dat het verzoek in behandeling is genomen tot het moment dat de offerte wordt verstuurd.
<b>Scope</b>	<i>Niet standaard verzoeken</i> worden alleen tijdens kantoortijden afgehandeld.

### 2.5.2 PI's overig

KPI	Monitoring
<b>Servicelevel</b>	99,90%
<b>Omschrijving</b>	<i>Beschikbaarheid</i> van bewakingssysteem voor bewaking van vaste en in overleg bepaalde onderdelen van het <i>Operating system</i> en/of <i>applicaties</i> waarbij bij overschrijding van vooraf ingestelde drempelwaardes een melding naar de <i>Opdrachtgever</i> wordt verstuurd.
<b>Meting</b>	100% minus: het aantal seconden dat het monitoringsysteem niet beschikbaar is gedeeld door het aantal seconden in de maand. Tijd besteed aan gepland onderhoud telt niet mee als <i>Beschikbaarheid</i> .
<b>Scope</b>	Het <i>Servicewindow</i> is 24*7

## 2.6 Kaders

Voor deze *SLA* gelden de volgende kaders:

- ✦ Gepland onderhoud telt niet mee binnen de berekening van de *Beschikbaarheid*. Onderhoud kan dagelijks tussen 04:00 uur en 07:00 uur worden gepland. Onderhoud wordt 10 dagen van tevoren aangekondigd via de website. Door *Previder* als spoedeisend bestempeld onderhoud kan ook buiten het *onderhoudswindow* door *Previder* worden uitgevoerd. *Previder* spant zich tot het uiterste in om dit onderhoud vooraf via de website aan te kondigen maar geeft hierop geen garantie.
- ✦ Naast gepland onderhoud tellen de volgende gebeurtenissen niet mee binnen de berekening van de *Beschikbaarheid*:
  1. uitval veroorzaakt door handelingen van de klant inclusief eventuele uitval door klantspecifieke *applicaties*;
  2. uitval veroorzaakt door hackers, sabotage, virussen of elke andere schadelijke handeling uitgevoerd door een derde partij;
  3. DNS issues buiten de controle van *Previder*;
  4. uitval door verstoringen op het internet buiten de controle van *Previder*;
  5. uitval als gevolg van vuur, explosies of elk ander geval van overmacht;
  6. uitval van de self service portal.

## 3 Compensatieregeling

De compensatieregeling is een zakelijke regeling waarbij Previder een vergoeding uitkeert indien er minder wordt gepresteerd dan is afgesproken.

### 3.1 Doelstelling

*Previder* hecht er veel waarde aan dat zij presteert conform deze *SLA*. Als het langere tijd minder gaat dan afgesproken is het van belang dat de *opdrachtgever* een middel heeft om *Previder* te prikkelen tot verbetering. Daarmee krijgt de *opdrachtgever* een tactisch stuurinstrument in handen, om verbetering van de *dienstverlening* te bewerkstelligen.

### 3.2 Waarop heeft deze regeling betrekking

De compensatieregeling heeft betrekking op de *KPI's* zoals opgenomen in sectie 2.5.1 en 2.5.2. De regeling is hierbij van toepassing op de *KPI's* die het functioneren van de *Dienst* wezenlijk raken. Deze compensatieregeling geldt expliciet niet voor de *PI's*.

Van de genoemde *KPI's* wordt het *Servicelevel* per maand gemeten. Voor de compensatieregeling wordt het gemiddelde van de *servicelevel*waarden over de periode van een kalenderjaar gebruikt.

Indien *Previder* gedurende een kalenderjaar het afgesproken *Servicelevel* niet haalt, zal *Previder* een proactieve *probleemanalyse* opstarten. Partijen zullen in overleg met elkaar gaan met als doelstelling om zo snel mogelijk weer op of boven de afgesproken *Servicelevel* te presteren.

### 3.3 Inhoud

Indien gedurende een kalenderjaar één of meerdere *servicelevels* van de *KPI's* niet gerealiseerd worden, uitsluitend als gevolg van aan *Previder* toe te rekenen omstandigheden en met inachtneming van het bepaalde in deze *SLA*, is *opdrachtgever* gerechtigd tot een eenmalige financiële compensatie van 5% van de totale factuurwaarde van de betreffende *Dienst* over het desbetreffende kalenderjaar.

Indien er een contractperiode geldt van minder dan een jaar, dan is *opdrachtgever* gerechtigd tot een eenmalige financiële compensatie van 5% van de totale factuurwaarde van de betreffende *Dienst* over de desbetreffende contractperiode.

### 3.4 Aard van financiële compensatie

De in vorige sectie bedoelde financiële compensatie geldt als enige financiële tegemoetkoming ingeval een of meer *servicelevels* niet gerealiseerd worden. *Opdrachtgever* heeft dus geen recht op enige schadevergoeding en evenmin recht op enige andere of verdergaande restitutie. *Opdrachtgever* is niet gerechtigd tot opzegging en/of ontbinding van de overeenkomst tussen partijen en/of deze *SLA*.

### 3.5 Procedure

*Opdrachtgever* dient een verzoek tot financiële compensatie schriftelijk binnen zes weken na het einde van het kalenderjaar c.q. contractperiode bij *Previder* in te dienen, onder overlegging van bewijsstukken waaruit het bestaan en de inhoud van de aanspraken van *opdrachtgever* blijkt.

Indien en voor zover *Previder* de aanspraken tot compensatie van *opdrachtgever* erkent, zal *Previder* het desbetreffende bedrag aan *opdrachtgever* uitbetalen met een creditfactuur. *Previder* is gerechtigd het uit te betalen bedrag te verrekenen met hetgeen *opdrachtgever* aan *Previder* verschuldigd is.

### 3.6 Maatstaf voor berekening

In sectie 3.3 wordt gesproken over "5% van de totale factuurwaarde (excl. btw) van de betreffende *Dienst* over het desbetreffende contractjaar." Uitgezonderd voor de berekening van de financiële compensatie zijn de volgende bedragen die *Previder* in het desbetreffende contractsjaar aan *opdrachtgever* in rekening heeft gebracht:

- ✚ de bedragen die door *opdrachtgever* om welke reden dan ook niet aan *Previder* zijn betaald;
- ✚ de bedragen die door *Previder* aan *opdrachtgever* in rekening zijn gebracht wegens niet in deze *SLA* bedoelde *diensten*;
- ✚ de bedragen die door *Previder* aan *opdrachtgever* in rekening zijn gebracht voor *diensten* die louter noodzakelijk zijn vanwege onoordeelkundig gebruik door *opdrachtgever* of andere omstandigheden die in de risicosfeer van *opdrachtgever* liggen.

## 4 Escalatie

### 4.1 Escalatiematrix

In geval van verschil van mening tussen partijen omtrent de uitleg en toepassing van deze SLA zullen zij in gezamenlijk overleg trachten een oplossing te vinden met inachtneming van de regels van redelijkheid en billijkheid.

Escalatieniveaus zijn niveaus waar een escalatie zich bevindt. Bij elk niveau wordt een echelon hoger betrokken. Er wordt onderscheid gemaakt in vier escalatieniveaus.

Escalatie-niveau	Opdrachtgever	Previder
<b>0</b>	Medewerker IT	Medewerker Supportdesk
<b>1</b>	Servicemanager / manager <i>beheer</i>	Coördinator Supportdesk
<b>2</b>	Hoofd ICT / ICT-portefeuille-houder	Partnermanager / Servicemanager
<b>3</b>	Directie	Directie

Voor escalatie worden de volgende richtlijnen gehanteerd.

<b>Geen escalatie</b>	Standaard is er geen sprake van escalatie en is het escalatieniveau 0.
<b>Escalatie-niveau verhogen</b>	Indien een van beide partijen van mening is dat de ander zich niet aan de afspraken houdt, kan zij overgaan tot escalatie. Een hoger niveau manager wordt betrokken. Het escalatieniveau wordt met één niveau verhoogd.
<b>Bij escalatie</b>	De functionarissen die bij het escalatieniveau horen, treden in contact met elkaar. Zij zullen de situatie bespreken, afspraken maken en de voortgang bewaken.