

# Dedicated Server

## SLA

Versie: IS021v1  
2011 06 09 [09:48]

## 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	<i>Servicewindows</i> .....	6
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>KPI's Beschikbaarheid OS</i> .....	13
2.5.3	<i>PI's</i> overig .....	13
2.6	Kaders .....	14
3	Compensatieregeling .....	15
3.1	Doelstelling .....	15
3.2	Waarop heeft deze regeling betrekking.....	15
3.3	Inhoud .....	15
3.4	Aard van financiële compensatie.....	16
3.5	Procedure .....	16
3.6	Maatstaf voor berekening .....	16
4	Escalatie.....	17
4.1	Escalatiematrix.....	17

# 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>Applicaties</i>	Software die bovenop het <i>Besturingssysteem</i> draait.
<i>Back-up</i>	Een reservekopie van gegevens die zich op een gegevensdrager bevinden.
<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>Besturingssysteem, Operating system (OS)</i>	Een programma dat na het opstarten van een computersysteem in het geheugen geladen wordt en dat de functionaliteiten aanbiedt om andere programma's uit te voeren.
<i>Connectivity</i>	Aansluiting op een <i>Netwerk</i> .
<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>Dedicated Server</i>	Server die gehuurd of gekocht wordt van Previder.
<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 natuurlijke persoon of rechtspersoon die een opdracht verstrekt aan <i>Previder</i> .
<i>Probleem</i>	De achterliggende oorzaak van een verstoring.
<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 <i>(K)PI</i>
<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 <i>Previder</i> haar <i>Dienst</i> verleent.
<i>SLA</i>	Service Level Agreement, dit document.
<i>Standaard verzoeken</i>	Verzoeken die horen bij de <i>Dienst</i>
<i>Storage, opslagcapaciteit</i>	Ruimte om elektronische gegevens op te slaan.
<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.

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* bij Previder betrokken 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 *Dedicated Server(s)* conform de overeengekomen *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 en afhankelijkheid 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 Dedicated Server*.

Component	Keuzes
<b>Hardware</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Budget</li> <li> Expert</li> <li> Premium</li> <li> Maatwerk</li> </ul>
<b>Hosting</b>	Huur van rackspace in het datacenter inclusief stroomaansluiting en stroomverbruik.
<b>Connectivity</b>	100Mbps switchpoort aansluiting met internetfeed op basis van datatraffic.
<b>SLA</b>	Service Level Agreement
OPTIE : <b>Extra connectivity</b>	Aanvullende connectivity / patching naar overige netwerken.
OPTIE: <b>Essential Backup</b>	Backup van data
OPTIE: <b>Installatie OS</b>	Installatie van een Operating System.
OPTIE: <b>Monitoring</b>	Bewaking van een of meer services.
OPTIE: <b>Supporturen</b>	Goedkopere vooraf ingekochte uren voor: <ul style="list-style-type: none"> <li> extra beheerverzoeken;</li> <li> advies en projectwerkzaamheden;</li> <li> troubleshooting en overige werkzaamheden</li> </ul>
OPTIE: <b>Beheer OS</b>	Beheer van het OS tijdens het gekozen servicewindow

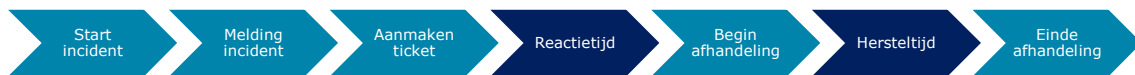
## 2.3 Servicewindows

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

Servicewindow	Afkorting	Uren
Kantoortijden	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 of buiten kantoortijden 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*.

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Hersteltijd
<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 *Dienstbeschrijving*.

Buiten kantoortijden worden voor de betreffende *Servicewindows* de *Reactietijden* verdubbeld en worden alleen prioriteit-1-meldingen in behandeling genomen.

De *Hersteltijd* is niet van toepassing voor het terugplaatsen van een back-up. Dit vanwege het feit dat de tijd waarin een back-up kan worden teruggeplaatst geheel afhankelijk is van de omvang en de retentie van de back-up.

## 2.5 Servicelevels

In onderstaande tabel staan voor de *Dedicated Server* 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>
<i>Beschikbaarheid Dedicated Server</i>	99%	KT
<i>Netwerkbeschikbaarheid</i>	99,99%	24x7
<i>Incident – reactietijd</i>	80%	24x7
<i>Incident – hersteltijd</i>	80%	24x7
<b>PI's</b>	<b>Servicelevel</b>	<b>Servicewindow</b>
<i>Netwerkdelay</i>	99,99%	24x7
<i>Verbruiksrapportage</i>	90%	KT
<i>Incidentrapportage</i>	90%	KT
<i>Probleemanalyse</i>	95%	KT
<i>Standaard verzoek normaal</i>	95%	KT
<i>Standaard verzoek urgent</i>	95%	KT
<i>Niet-standaard verzoeken</i>	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>KPI's Beschikbaarheid</b>	<b>Servicelevel</b>	<b>Servicewindow</b>
<i>Beschikbaarheid Dedicated Server</i>	99%	gekozen SW
<i>Verhoogde beschikbaarheid Dedicated Server</i>	99,95%	gekozen SW

<b>KPI's Beheer OS</b>	<b>Servicelevel</b>	<b>Servicewindow</b>
<i>Beschikbaarheid OS</i>	99,95%	gekozen SW
<i>Incident – reactietijd (OS-beheer)</i>	80%	gekozen SW
<i>Incident – hersteltijd (OS-beheer)</i>	80%	gekozen SW

<b>PI's overige optionele diensten</b>	<b>Servicelevel</b>	<b>Servicewindow</b>
<i>Monitoring</i>	99,90%	24x7
<i>Back-up</i>	99,99%	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>Beschikbaarheid Dedicated Server</b>
<b>Servicelevel</b>	99,00% 99,95% (verhoogde beschikbaarheid, optie)
<b>Omschrijving</b>	<i>Beschikbaarheid</i> van de <i>Dedicated Server</i>
<b>Meting</b>	100% minus: het aantal seconden dat de <i>Dedicated Server</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>	Mogelijke <i>Servicewindows</i> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kantoortijden (standaard)</li> <li>• Uitgebreid (optie)</li> <li>• 24x7 (optie)</li> </ul>
<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 <i>IP 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 Network</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 kantoortijden 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 kalendermaand</b>
<b>Servicelevel</b>	91%
<b>Omschrijving</b>	<i>Beschikbaarheid</i> van rapportage over het (afgelopen) verbruik van resources (processor, geheugen, opslagcapaciteit 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 kantoortijden.

<b>PI</b>	<b>Incident rapportage &lt; 10 werkdagen na einde kalendermaand beschikbaar</b>
<b>Servicelevel</b>	91%
<b>Omschrijving</b>	<i>Beschikbaarheid</i> van rapportage over de herstel en <i>Reactietijden</i> voor afgehandelde <i>Incidenten</i> in de afgelopen kalendermaand 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.

PI	<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.

PI	<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 KPI's Beschikbaarheid OS

<b>KPI</b>	<b>Beschikbaarheid OS</b>
<b>Servicelevel</b>	99,95%
<b>Omschrijving</b>	<i>Beschikbaarheid van het Besturingssysteem op de Dedicated Server in de tijd dat de Dedicated Server beschikbaar was volgens KPI 'Beschikbaarheid Dedicated Server'.</i>
<b>Meting</b>	100% minus: het aantal seconden dat het <i>Besturingssysteem</i> niet beschikbaar is, gezien vanuit het monitoringsysteem gedeeld door het aantal seconden in de kalendermaand, allemaal binnen de periode van <i>Beschikbaarheid</i> van de <i>Dedicated Server</i> . Tijd besteed aan gepland onderhoud telt niet mee binnen de berekening van de <i>Beschikbaarheid</i> .
<b>Scope</b>	Geldig indien optie <i>Beheer-OS</i> is afgenomen.
<b>Opmerking</b>	De <i>Beschikbaarheid</i> van het <i>Netwerk</i> is beschreven bij een andere KPI. Het <i>Servicewindow</i> is het gekozen <i>Servicewindow</i> waarbinnen <i>Beheer OS</i> is afgenomen.

## 2.5.3 PI's overig

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

<b>PI</b>	<b>Backup</b>
<b>Servicelevel</b>	99,99%
<b>Omschrijving</b>	<i>Beschikbaarheid van het systeem voor het maken van backups.</i>
<b>Meting</b>	100% minus: het aantal seconden dat het back-upstelsysteem niet beschikbaar is gedeeld door het aantal seconden in de maand. Tijd besteed aan gepland onderhoud telt niet mee binnen de berekening van de <i>Beschikbaarheid</i> .
<b>Scope</b>	Het <i>Servicewindow</i> is 24*7

## 2.6 Kaders

Voor deze *SLA* gelden de volgende kaders:

- ✦ Indien klant administratorrechten heeft op het *Operating systeem*(OS) zal uitval verband houdende met enig handelen of nalaten van de klant – een en ander ter uitsluitende beoordeling van Previder- niet meetellen binnen de *Beschikbaarheid*berekening van het OS. Diagnose en vervolgacties om de verstoring te verhelpen zullen in dat geval op basis van nacalculatie worden gefactureerd tegen de dan bij Previder geldende commerciële tarieven. Previder heeft het recht om de *Beschikbaarheid*garantie voor het *Beheer OS* te laten vervallen bij blijvende problemen, een en ander ter uitsluitende beoordeling van Previder. Previder zal dit vooraf melden aan *Opdrachtgever*.
- ✦ 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*:
  - uitval veroorzaakt door handelen of nalaten van (medewerkers van) de klant of van gedrag van derden dat redelijkerwijs aan de klant moet worden toegerekend, inclusief eventuele uitval door klantspecifieke *Applicaties*;
  - uitval veroorzaakt door het op verzoek van klant niet uitvoeren van naar oordeel van Previder noodzakelijke werkzaamheden, zoals het installeren van updates en patches.
  - uitval veroorzaakt door het op verzoek van klant wel uitvoeren van naar oordeel van Previder ongewenste werkzaamheden. Uitval veroorzaakt door hackers, sabotage, virussen of elke andere schadelijke handeling uitgevoerd door een derde partij;
  - DNS issues buiten de controle van Previder;
  - uitval door verstoringen op het internet of andere telecommunicatieproblemen;
  - uitval als gevolg van vuur, explosies of elke ander geval van overmacht;
  - 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, op straffe van verval van de aanspraken uit deze compensatieregeling.

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.

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

Escalatie-niveau	Opdrachtgever	Previder
<b>0</b>	Medewerker IT	Medewerker Supportdesk
<b>1</b>	Servicemanager / manager beheer	Coördinator Supportdesk
<b>2</b>	Hoofd ICT / ICT portefeuillehouder	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 escalationiveau 0.
<b>Escalationiveau 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 escalationiveau wordt met één niveau verhoogd.
<b>Bij escalatie</b>	De functionarissen die bij het escalationiveau horen, treden in contact met elkaar. Zij zullen de situatie bespreken, afspraken maken en de voortgang bewaken.

