

---

## **SERVICE LEVEL AGREEMENT**

---

- Datum: augustus 2020 -

## BEHEER APPLICATIE

Beheer van de omgeving valt uiteen in functioneel beheer (beheer van de SaaS-software en gebruiksondersteuning hierop) en technisch beheer (beheer van de hardware, het operating systeem en de SaaS-installatie). "SaaS" staat in deze voor "Software as a Service". Om de dienstverlening met betrekking tot het beheer vast te leggen, wordt gebruik gemaakt van een aantal parameters:

Tabel 1: parameters in dit document

Grootheid	Voorbeeld	Omschrijving
Diepte	1e, 2e, 3e lijn	Hoe specifiek/technisch is de vraagstelling?
Service window	Office hours 24x7x365	Gedurende welke periode is er ondersteuning?
Responstijd	> 30 min	Hoe lang tot de eerste reactie na een melding?
Call to fix	1 werkdag, 2 werkdagen etc.	Periode waarbinnen probleem moet zijn opgelost
Uptime	>99%	Wat moet de beschikbaarheid zijn van de applicatie of omgeving?
Urgentie	P1, P2, P3, P4	Hoe urgent is het dat een incident wordt opgelost?
Root cause analyse	-	Onderzoek naar de oorzaak van een incident
Call out ticket fee	.. EUR	Eenmalige kosten voor plaatsen van een incident

## FUNCTIONEEL BEHEER

De 1e lijn voor functioneel beheer zal door Matrixian Group worden uitgevoerd. Een centraal aanspreekpunt zal bij de klant de 1e gebruikersvragen in kaart brengen en/of beantwoorden. Als dit aanspreekpunt het probleem niet kan oplossen, dan bestaat de mogelijkheid om het probleem "te escaleren naar de tweede lijn", met andere woorden, om een incident aan te melden bij de supportafdeling van Matrixian Group. Bij de aanmelding van het incident wordt aangegeven wat de urgentie is van het probleem (p1, p2, p3, p4) aangevuld met informatie over de melding en het ontstaan ervan.

Als de aanmelding buiten kantooruren plaatsvindt, bijvoorbeeld via het incidentnummer, en men heeft recht op 24x7 support, dan dient Matrixian Group binnen de responstijd te reageren op de melding.

Na de melding wordt door Matrixian Group een "root cause analyse" uitgevoerd; Opdrachtgever zal de oplossingsrichting voor het probleem dat beschreven staat in dit document moeten goedkeuren. Als de oorzaak van het probleem door Matrixian Group kan worden verholpen, gaat voor Matrixian Group een "call to fix" termijn in. Matrixian Group dient het probleem binnen de afgesproken termijn te verhelpen. In deze offerte zijn de volgende grootheden opgenomen voor het functionele beheer:

Tabel 2: functioneel beheer

Grootheid	Omschrijving
Diepte	1e lijn door Matrixian Group, 2e en 3e lijn door Matrixian Group
Service window	Kantooruren
Responstijd	1 uur
Call to fix	P1:4 werkuren, p2:1 werkdag, p3: 5 werkdagen, p4:10 werkdagen

## TECHNISCH BEHEER

Aangezien ervan uit is gegaan dat de gehele omgeving zal worden geoutsourcet naar een server welke is ondergebracht in het serverpark van Matrixian Group, zal het volledige technische beheer door Matrixian Group worden uitgevoerd. Hieronder valt het 1e lijn beheer (installatie van updates & servicepacks, monitoren van de omgeving), en het 2e en 3e lijn beheer (oplossen van incidenten en storingen). Matrixian Group committeert zich hierbij aan een gegarandeerde uptime van de omgeving.

*Tabel 3: technische beheer*

Grootheid	Omschrijving
Diepte	1e, 2e en 3e lijn door Matrixian Group
Service window	24x7 monitoring, bereikbaarheid eventueel tijdens kantooruren
Uptime	99,2%

## PENALTIES

Er staat een penalty op het niet behalen van een aantal parameters voor het functioneel en technisch beheer. Voor het functioneel beheer geldt:

*Tabel 4: penalties voor de overschijding van beheer functionele parameters*

Overschijding	Korting op call out ticket fee
Overschijding van "call to fix" tot 50%	5%
Overschijding tot 75%	10%
Overschijding > 100%	20%

Voor het technisch beheer geldt:

*Tabel 5: penalties voor de overschijding van beheer technische parameters*

Uptime <sup>1</sup>	Korting jaarlijkse fee
<99,5%	5%
<99,2%	10%
<99%	20%

<sup>1</sup> Uptime wordt berekend over 365x24 uur