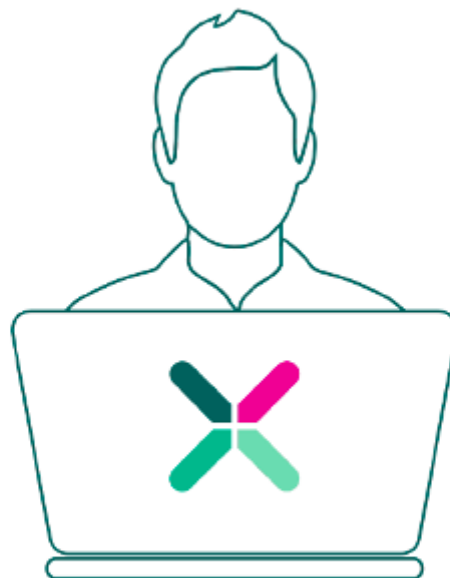


Service Level Agreement (SLA)

Matrixian Group



Datum: juli 2022
versie: 1.2

Revisie historie

Versie	Wijzigingen	Datum
1.0	Initiële versie	13/04/2022
1.1	Toegevoegd: Beschikbaarheid en performance	13/04/2022
1.2	Gewijzigd: tekstuele aanpassingen i.h.k.v SaaS oplossing	08/07/2022

Inhoudsopgave

Revisie historie	2
1. Applicaties en services in scope	4
2. Beschikbaarheid	4
3. Applicatie- en service support proces	4
4. Incident management	5
5. Service coördinatie	5
6. Release management	5
6.1 Release control en management	6
7. Preventief onderhoud	6
8. Service levels	6
8.1 Beschikbaarheid support voor Applications en Services	6
9. Downtime voor gepland onderhoud en reguliere deployments	7
10. Responstijden en procedures	7
10.1 Responstijd voor issues vallend onder de vergoeding voor de dienstverlening	8
10.2 Responstijd voor issues, niet vallend onder de vergoeding voor de dienstverlening	8
11. Verzoeken om aanpassingen - Requests for Change / Feature	9
12. Geplande onderbreking van de Applications en Services	9
12.1 Geplande onderbrekingen	9
12.2 Onderbreking in geval van nood / Emergency outage	9

1. Applicaties en services in scope

SaaS en data services voor 'Gebruikers' binnen de volgende productlijnen van Matrixian Group:

- Housing Intelligence
- Customer Intelligence
- Location Intelligence

SaaS en data services afgenomen via

- platform.matrixianplatform.com
- AvixNL.nl
- sftp.platform.matrixiangroup.com

2. Beschikbaarheid

Matrixian Group streeft een beschikbaarheidspercentage van 99,5 na voor haar SaaS-diensten. De beschikbaarheid van de SaaS-diensten is een in de tijd voortschrijdend gemiddelde, dat per jaar wordt gemeten aan de hand van een formule, te weten:

$$B = \frac{(TH-S)}{TH} * 100 \%$$

B = beschikbaarheid

TH = Het totaal aantal uren per jaar dat de SaaS-diensten beschikbaar dient te zijn. Deze periode is vastgesteld op 8.760 uur.

S = totale stortingstijd over het afgelopen jaar.

De niet-beschikbaarheid van de SaaS-dienst gaat in vanaf het moment dat de niet beschikbaarheid is gemeld bij Matrixian Group door Gebruiker of wanneer Matrixian Group een storting signaleert. Het niet beschikbaar zijn tijdens een onderhoudsvenster telt hier niet in mee.

3. Applicatie- en service support proces

Matrixian Group ontvangt supportvragen, meldingen van incidenten en verzoeken voor veranderingen via de volgende kanalen

- Per email via support@matrixiangroup.nl
- Per telefoon naar 020 - 24 40 145
- Per ticket in Jira Service Management (gepland)
- Per melding in Slack (indien overeengekomen met Gebruiker)

Waar mogelijk wordt de issue door de Matrixian Group eerstelijns support beantwoord/opgelost.

Indien specifieke applicatie- of systeemtechnische kennis nodig is wordt de issue overgedragen aan tweedelijns support waarbij operations- en applicatie specialisten issues analyseren en oplossen door bijvoorbeeld configuratie en/of aanvullende uitleg.

Indien een issue ook door tweedelijns support niet kan worden opgelost en de resolutie een change of bugfix nodig maakt wordt de issue overgedragen aan de derdelijns support en wordt de resolutie door development en/of systems admin verzorgt.

4. Incident management

Onder incident management wordt verstaan

Het registreren van alle incidenten, per email, in 2 wekelijks overleg, of in Jira Service Management ticket, die naar de tweedelijns support worden geëscaleerd, registreren van benodigde acties, oplossingen, responstijden en compliance met de relevante standaarden.

Het betrekken van alle partijen in de oplossing van incidenten, afspreken van termijn van opvolging en monitoren van de ontwikkelingen

Het melden van de oplossing van incidenten per email, in 2 wekelijks overleg, of in Jira Service Management ticket aan de betrokkenen zodra een oplossing beschikbaar is

Het analyseren van de incidenten na afloop om conclusies te kunnen trekken en preventieve maatregelen te kunnen nemen.

5. Service coördinatie

Service coördinatie omvat het beschikbaar stellen van een direct aanspreekpunt voor de producten en services, voor de communicatie tussen Matrixian Group en de overige toeleveranciers van de service. Dit omvat:

- Geplande downtime
- Systeem upgrades
- Software aanpassingen
- Contactpersoon voor testen

6. Release management

In het kader van release management mag Gebruiker verwachten dat Matrixian Group;

- Actief communiceert over de release kalender voor software en service upgrades en data/tijdstippen voor hot fixes en data updates;
- Actief communiceert over de mogelijke impact van nieuwe releases op de activiteiten van Gebruiker
- Zich maximaal inspant om te voorkomen dat nieuwe releases niet eerder bestaande bugs bevatten en dat nieuwe functionaliteit en of data geschikt is voor gebruik door Gebruiker.
- De aangewezen contactpersoon bij Gebruiker in staat stelt d.m.v. benodigde informatie om nieuwe functionaliteit/data te introduceren, niet inbegrepen is hierbij training.
- Voldoende en effectieve support (1e, 2e en 3e lijn) beschikbaar stelt voor de nieuwe release voor Gebruiker die in direct contact met Matrixian Group kunnen staan.
- Aanbevelingen doet voor ingebruikname van nieuwe versies
- Deployment en activering verzorgt van nieuwe productversies
- Productversies onderhoudt in het kader van release management.
- Deployment Announcements en Release Notes verstrekt aan de aangewezen contactpersonen.

6.1 Release control en management

Release control en management omvat alle taken voor het implementeren van data en software (en fixes) naar de productieomgeving nadat alle data en of software is getest door Matrixian Group en eventuele toeleveranciers. De scope is afhankelijk van de aard van de release of de fix – bijvoorbeeld in geval van een fix voor een critical problem- kan de scope geminimaliseerd worden maar kan de volgende zaken omvatten:

- Support voor de deployment op een (beta-) testomgeving
- Levering van geschikte test data
- Support en bugfixing gedurende user acceptance testing
- Support voor de deployment naar de productieomgeving

7. Preventief onderhoud

Matrixian Group zal alle noodzakelijke onderhoud plegen op de applicaties die naar haar mening noodzakelijk is voor de dagelijkse operations van de Matrixian services. Voorbeelden hiervan zijn:

- Onderhoud op de referentiedatabases
- Onderhoud op hosted- en Cloud- infrastructuur
- Onderhoud op bestandsfolders en logfiles

De eerder genoemde onderhouds activiteiten vallen onder vergoeding voor de dienstverlening. Aanvullend onderhoud kan worden uitgevoerd door Matrixian Group na uitdrukkelijk verzoek en overeenkomst tussen Gebruiker en Matrixian Group.

8. Service levels

Matrixian Group spant zich in om de service level doelstellingen te halen die met Gebruiker zijn overeengekomen voor de respons- en resolutietijden zoals gespecificeerd in deze SLA

Problemen waarvoor een fix in de code of data nodig is zullen gemanaged worden onder een met Gebruiker overeengekomen release proces voor zowel de reguliere releases als emergency releases (hot fixes).

De scope van de reguliere releases zal door Matrixian Group worden bepaald. Waar het specifiek voor Gebruiker toegezegde functionaliteit of fixes betreft wordt de scope in overeenstemming met Gebruiker bepaald. De prioritering van fixes in een release gebaseerd op operationele of business vereisten, kan tot gevolg hebben dat respons targets voor bestaande individuele items niet gehaald worden.

8.1 Beschikbaarheid support voor Applications en Services

Matrixian Group levert support voor de Applications en Services op werkdagen, maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 hr. CE(S)T (met uitzondering van Nederlandse officiële feestdagen).

Buiten kantooruren en in het weekend kan melding gedaan worden voor operationele issues via een email of voicemail bericht, (en Slack waar overeengekomen). Bij urgente issues zal Matrixian Group de issue zo snel als mogelijk onderzoeken, terugmelding doen en proberen te verhelpen. Niet urgente issues worden vanaf de eerstvolgende werkdag opgepakt.

9. Downtime voor gepland onderhoud en reguliere deployments

Downtime voor noodzakelijk onderhoud zal vooraf naar Gebruiker gecommuniceerd worden onder vermelding van

- Datum en tijdstip
- Duur van de onderbreking

Onderhoud zal op werkdagen en zoveel als mogelijk buiten kantooruren plaatsvinden.

10. Responstijden en procedures

Matrixian Group onderscheidt issues naar de volgende 3 categorieën:

- Issues die onder gemaakte prijsafspraken vallen
- Issues die niet onder gemaakte prijsafspraken vallen
- Verzoeken tot aanpassingen (Change/Feature requests)

Alle issues worden naar prioriteit behandeld:

PRIORITEIT	DEFINITIE	VOORBEELD
1 Urgent	Business critical voor alle gebruikers; geen workaround beschikbaar	Totale uitval van de service
2 Hoog	Business critical voor bepaalde gebruikers geen workaround beschikbaar	Applications en Services helemaal niet beschikbaar voor bepaalde landen, performanceproblemen
3 Medium	Elke impact op de service die operations of het business proces schaadt, maar niet business critical is zonder beschikbare workaround	Problemen met ontbreken van data
4 Laag	Elke impact op de service die operations of het business proces op termijn schaadt, maar niet business critical is en waarvoor een workaround beschikbaar is	Problemen met vertraging van updates van referentiedata
5 Niet urgent	Elke impact op de service die operations of het business proces niet schaadt	Opmaakfouten in de UI

10.1 Responstijd voor issues vallend onder de vergoeding voor de dienstverlening

Prio	Bevestiging	Respons met plan voor fix binnen	Status update elke	Oplossing
1 Urgent	2 hr	4 hr	2 hr	6 hr
2 Hoog	4 hr	8 hr	4 hr	Emergency release binnen 3 dagen
3 Medium	1 dag	2 dagen	5 dagen	Volgende geplande deployment
4 Laag	1 dag	5 dagen	10 dagen	Binnen 10 weken
5 Niet urgent	1 dag	Volgens afspraak	Volgens afspraak	Volgens afspraak

10.2 Responstijd voor issues, niet vallend onder de vergoeding voor de dienstverlening

Issues zoals aanvullende ad hoc leveringen van data of verwerking van data die niet onder de service charge vallen. Individuele issues kunnen door Gebruiker als hoge prioriteit aangemerkt worden uit commercieel of operationeel oogpunt. De dienstverlening voor het verwerken/oplossen van deze issues zal uitgevoerd worden na wederzijdse overeenkomst en separaat van de reguliere prijsafspraken verrekend worden.

Prioriteit	Respons met planning voor de resolutie
1. Urgent	Binnen 8 werkuren
2. Hoog	Binnen 8 werkuren
3. Medium	Binnen 5 werkdagen
4. Laag	Binnen 25 werkdagen
5. Niet urgent	Volgens individuele afspraak

11. Verzoeken om aanpassingen - Requests for Change / Feature

Dit kunnen meldingen zijn van issues die niet als probleem zijn gerapporteerd, maar als verzoek om een aanpassing om daarmee de functionaliteit te verbeteren. RFC's worden ingediend via de Matrixian Group support contact kanalen. Een initiële respons zal door Matrixian Group worden gegeven met datum waarop een beschrijving van de RFC en inschatting van kosten en tijd kan worden verstrekt. Deze opgave, eenmaal verstrekt, stelt Gebruiker in staat om te besluiten om de RFC te budgetteren en aan te vragen.

	Respons met planning en prijs/effort opgave
Verzoek tot aanpassing / Change Requests	Binnen 10 werkdagen

12. Geplande onderbreking van de Applications en Services

12.1 Geplande onderbrekingen

Geplande onderbrekingen voor onderhoud of deployments zullen waar mogelijk niet plaatsvinden binnen werktijd. Daar waar geplande downtime verwacht wordt zal Matrixian Group Gebruiker minimaal 24 uur van tevoren inlichten over de geplande datum, tijdstip en geschatte duur van de onderbreking.

12.2 Onderbreking in geval van nood / Emergency outage

Een emergency outage kan in uitzonderlijke gevallen nodig zijn om een fix aan te brengen die een storing in de Applications en Services verhelpt.

Als een emergency outage onvermijdelijk is zal Matrixian Group dit vooraf melden via de relatiemanager van Gebruiker.