



Service Level Agreement (SLA) Platform GPI

1. Algemeen

1.1. Algemeen

Deze Service Level Agreement (SLA) vormt een onderdeel van de Overeenkomst tussen SSVV (opdrachtgever) en eX:plain (opdrachtnemer) inzake de ontwikkeling, het beheer en exploitatie van het Platform GPI.

In deze SLA is het minimumniveau van de dienstverlening (hierna te noemen de 'Dienst') van eX:plain gedefinieerd in termen van taken, verantwoordelijkheden, Serviceniveaus, procedures en afspraken, zoals SSVV (opdrachtgever) van eX:plain (opdrachtnemer) verwacht te handelen in relatie tot gebruikers van het Platform GPI.

1.2. Doel Service Level Agreement

Het doel van de SLA is onder andere:

- Het vastleggen van de overeengekomen Serviceniveaus t.a.v. de Dienst;
- Het vastleggen van de prioritering in het geval van Issues;
- Het vastleggen van de bereikbaarheid van de Helpdesk;
- Het vastleggen op welke wijze gerapporteerd wordt over de Dienst.

1.3. Definities

Begrip/afkorting	Beschrijving/definitie
Beschikbaarheid	<p>De totale tijdsduur waarin Gebruikers daadwerkelijk van de Dienst gebruik kunnen maken, uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur gemeten gedurende drie Maanden. Gepland onderhoud wordt niet meegerekend bij het bepalen van de Beschikbaarheid (het beschikbaarheidspercentage).</p> <p>Als de Dienst slechts voor bepaalde Gebruikers onbruikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een Issue waarbij de Dienst als beschikbaar (in de zin van Beschikbaarheid) wordt aangemerkt.</p>
Beschikbaarheidsvenster	Het tussen SSVV en eX:plain overeengekomen tijdsbestek waarin Gebruikers van de Dienst gebruik kunnen maken.
Contactpersoon	Door eX:plain aan te wijzen persoon die dient als Contactpersoon voor het melden van alle relevante kwesties aangaande de dagelijkse gang van zaken met betrekking tot de Dienst.
Dienst	Het online beschikbaar stellen van een of meer Generieke Poortinstructies (GPI) en een daaraan gerelateerde toets, de beoordeling van de toets én registratie en openbaarmaking van behaalde certificaten.
Doorlooptijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment van melden (Melding) en het moment van afhandelen van een Issue. Bij het bepalen van het aantal uren wordt gerekend op basis van de openingstijden van de Servicedesk
Gebruiker	Een natuurlijke of rechtspersoon die op enig moment van de Dienst gebruik maakt of tijdens Ongeplande Downtime gebruik wil maken.

GPI	Generieke Poort Instructie en bijbehorende toets
Helpdesk / Servicedesk	(Telefonische) gebruiksondersteuning vanuit eX:plain aan de Gebruikers van het Platform
Issue	Een gedetecteerde verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau ten aanzien van de Dienst.
Impact	De mate waarin een Incident productie dan wel proces verstorend is;
Kantooruren	Werkdagen tussen 09:00 en 17:30 uur.
Maand	Met een Maand wordt een kalendermaand bedoeld.
Melding	Verzamelnaam waaronder Issues, Vragen, Wijzigingsverzoeken, Standaardverzoeken, klachten en (informatie)verzoeken worden geregistreerd.
Meldingsperiode	De periode waarbinnen een Gebruiker de gelegenheid heeft om eX:plain telefonisch in kennis te stellen van een Issue, te weten op werkdagen tussen 06:30 uur en 17:00 uur;
Overeenkomst	De Overeenkomst tussen SSVV (opdrachtgever) en eX:plain (opdrachtnemer) inzake de ontwikkeling, het beheer en de exploitatie van het Platform GPI.
Platform	Op basis van APaaS technologie ontwikkelde applicatie(s) op basis waarvan de Dienst via een Website aan Gebruikers wordt aangeboden.
Prioriteit	Resultante van toegekende Urgentie en Impact, te gebruiken om de volgorde in afwikkeling te bepalen.
Reactietijd	De tijdsduur die verstrijkt tussen het tijdstip van een correcte Melding door Gebruiker via het hiervoor bestemde servicetelefoonnummer en/of e-mailadres en de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing van een Issue waarbij uren die buiten de Meldingsperiode vallen geen invloed op de aanvang van de Reactietijd hebben. De Reactietijd vangt aan onmiddellijk na de Melding tijdens het Beschikbaarheidsvenster;
SLA	Service Level Agreement
Storing	Het onvoorzien tijdelijk of geheel uitvallen van de Dienst.
Urgentie	De mate waarin en de snelheid waarmee een incident opgelost dient te worden.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de volgens de Nederlandse kalender algemeen erkende aangewezen feestdagen.

1.4. Verspreiding SLA

Verspreiding van deze SLA - of onderdelen ervan - is de verantwoordelijkheid van SSVV en eX:plain en vindt alleen plaats voor zover dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeengekomen Dienst.

1.5. Duur van de SLA

De SLA heeft een looptijd gelijk aan die van de Overeenkomst.

1.6. Wijziging SLA

Wijziging van deze SLA is uitsluitend mogelijk na schriftelijk akkoord door beide Partijen.

2. Serviceniveaus

2.1 Prioriteitsstelling

Prioriteitsstelling als bedoeld in dit artikel vindt plaats op grond van Impact en Urgentie. De Prioriteit van een Incident wordt vastgesteld door de Contactpersoon van eX:plain. In verband met prioritering van Issues met betrekking tot de Dienst worden de navolgende categorieën gehanteerd:

Impact	Is de mate waarin het incident afwijkt van het normale dienstniveau
Hoog	Afwijking van de standaard Dienst is zodanig dat een grote groep Gebruikers en/of een complete locatie niet meer kan werken.
Middel	Afwijking van de standaard Dienst is zodanig dat dit gevolgen heeft voor de werkzaamheden van één of een kleine roe Gebruikers.
Laag	Afwijking van de (gewenste) standaard Dienst is zodanig dat het als lastig wordt ervaren. De afwijking heeft echter geen gevolgen voor het bedrijfsproces en de werkzaamheden van Gebruikers

Urgentie	Geeft de snelheid (tijd) aan waarmee de Dienst hervat dient te zijn
Hoog	De Dienst is niet bruikbaar of heeft sterk verminderde mogelijkheden waardoor het bedrijfsproces direct in gevaar komt.
Middel	De Dienst is bruikbaar echter is er informatie, assistentie of analyse van gegevens nodig om als proces of gebruikers door te kunnen werken.
Laag	De Dienst is bruikbaar echter zijn er bepaalde functionaliteiten die niet werken zoals bedoeld, hiervoor is een workaround beschikbaar gesteld.

Prioriteitendefinitie				
		Impact		
		Hoog	Middel	Laag
Urgentie	Hoog	1	2	3
	Middel	2	3	4
	Laag	3	4	5

- Prioriteitsgroep 1: de Dienst is het geheel niet beschikbaar of de betrouwbaarheid is niet gegarandeerd en de Impact op Gebruikers is groot (Impact hoog & Urgentie hoog);
- Prioriteitsgroep 2: de Dienst is verminderde mate toegankelijk en/of vertoont een ernstig verlies aan functionaliteit, onderdelen van de kunnen - naar de mening van Gebruikers niet meer worden gebruikt (Impact hoog & Urgentie middel);
- Prioriteitsgroep 3: de Dienst is verminderde mate toegankelijk voor één of een kleine groep Gebruikers, workaround is aanwezig (Impact middel & Urgentie middel);
- Prioriteitsgroep 4: Functionele vragen (Impact middel & Urgentie laag);
- Prioriteitsgroep 5: Vraag van SSVV, klachten over de Dienst of het Platform (Impact laag & Urgentie laag).

De Reactietijden en Oplostijden gerelateerd aan genoemde prioriteitsniveaus met betrekking tot de Dienst zijn verder uitgewerkt in artikel 2.2 en artikel 2.3 van deze SLA.

2.2 Reactietijden tabel

Reactietijden zoals gedefinieerd binnen deze SLA

Prioriteitsniveau	Reactietijd
1. (critical)	2 uur
2. (high)	4 uur
3. (medium)	8 uur
4. (low)	2 werkdagen
5. 0	5 werkdagen

2.3 Oplostijden tabel

Oplostijden zoals gedefinieerd binnen deze SLA

Prioriteitsniveau	Herstellijddoelstelling
1. (critical)	De Issue wordt binnen 4 uur opgelost
2. (high)	De Issue wordt binnen 8 uur opgelost
3. (medium)	De Issue wordt binnen 24 uur opgelost
4. (low)	De Issue wordt binnen 3 werkdagen opgelost
5. 0	De Issue wordt binnen 10 werkdagen opgelost

2.4 Onderhoud, Gepland onderhoud en Nood onderhoud

Voor alle vitale onderdelen van de Dienst geldt dat onderhoud op tijden plaats zal vinden wanneer de Gebruikers van de Dienst er zo weinig mogelijk last van hebben en wordt van tevoren gemeld op de site.

Onderhoud

eX:plain beoogt om bij onderhoudswerkzaamheden aan het netwerk, servers of andere relevante apparatuur de merkbare invloed op de dienstverlening richting de Gebruikers tot het uiterste minimum te beperken door de volgende maatregelen te (laten) hanteren:

- Belangrijke handelingen worden voor zover mogelijk, buiten Kantooruren uitgevoerd;
- Merkbare onderhoudswerkzaamheden worden tot een absoluut noodzakelijk minimum beperkt;
- Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk worden gecombineerd.

Tijdens het onderhoud kan er merkbare invloed zijn op de dienstverlening (prioriteitsniveau 2 of 3). eX:plain zet zich in dat er geen uitval van de Dienst zal plaatsvinden (prioriteitsniveau 1).

Gepland onderhoud

Gepland onderhoud kan op elk moment plaatsvinden. Gebruikers worden voorafgaand hieraan geïnformeerd. Het is mogelijk dat tijdens deze onderhoudsperiode de Dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is en daardoor niet beschikbaar is voor de Gebruikers (Prioriteitsniveau 1 (critical): uitval van de Dienst).

Een bericht van gepland onderhoud zal de volgende informatie bevatten:

- Tijds kader waarin het gepland onderhoud zal plaatsvinden;
- Verwachte feitelijke duur van het gepland onderhoud;
- De diensten waarop het geplande onderhoud van invloed zal zijn.

Gepland onderhoud is uitgesloten van de Beschikbaarheid berekeningen tenzij de periode voor het geplande onderhoud wordt overschreden en de Dienst daardoor voor de Gebruiker niet beschikbaar is.

Nood onderhoud

Nood onderhoud kan nodig zijn wanneer omstandigheden onmiddellijk ingrijpen vereisen. In een dergelijke situatie wordt de Gebruikers zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Noodonderhoud telt mee in de berekening van Beschikbaarheid.

2.5. Beschikbaarheid

Voor de Beschikbaarheid van de Dienst geldt een inspanning gericht op een beschikbaarheid van **99%**, maar nooit minder dan **98%**

De verantwoordelijkheid van eX:plain met betrekking tot Beschikbaarheid zoals geformuleerd in deze SLA is niet van toepassing op Storingen indien:

- Geplande werkzaamheden worden uitgevoerd;
- De Storing optreedt als gevolg van een Storing in de telecommunicatie-infrastructuur van derden;
- Er sprake is van overmacht.

Voor de Dienst wordt de Beschikbaarheid (A) als volgt berekend: **$A = 100\% * (1-(t/T))$**

Waarbij t en T staan voor: t = het aantal minuten dat de Dienst gedurende de afgelopen drie Maanden niet beschikbaar was (volledige uitval van de Dienst). T = het totaal aantal minuten per kwartaal.

2.6. Maintenance Window

Gepland onderhoud wordt uiterlijk 22 uur van tevoren aan Gebruikers via een melding op het Platform kenbaar gemaakt.

2.7 Beschikbaarheidsvenster

De Dienst is gedurende het Beschikbaarheidsvenster, te weten dagelijks van 00:00 tot 24.00 uur (behoudens in Nederland algemeen en wettelijk erkende feestdagen), beschikbaar voor Gebruikers.

2.8 Stabiliteit

De Dienst wordt als stabiel beschouwd voor de Gebruikers indien er geen verstoringen of verminderde gebruiksmogelijkheden optreden tijdens het normale gebruik ervan.

2.9 Privacy

eX:plain draagt zorg voor een zodanig niveau van beveiliging van de Dienst en op zodanige wijze dat wordt voldaan aan de wettelijk geldende privacy eisen.

2.10 Beveiliging

De beveiliging wordt gerealiseerd door middel van logische beveiligingsmaatregelen op grond van de ISO 27001 norm c.q. later evt. vervangende algemeen aanvaarde normen.

Hosting van het Platform (in Nederland) vindt plaats in een volgens de volgende normen gecertificeerd datacenter: ISO 20000, ISO 270001 en NEN 7510.

2.11 Recovery Point Objective (RPO) en Recovery Time Objective (RTO)

Recovery Point Objective (RPO) betekent herstelpuntdoelstelling. RPO is het streven om te voldoen aan de afgesproken maximaal toelaatbare hoeveelheid dataverlies na een crash. RPO is verwant aan RTO.

Item	RPO
Openstelling informatievoorziening	7 dagen per week × 24 uur per dag.
Geplande downtime	minder dan 3 uren per jaar
Verlies van functionaliteit (RPO)	<= 24 uur
Dataverlies (RPO)	<= 24 uur

Recovery Time Objective (RTO) beschrijft de hersteltijddoelstelling. De RTO is het streven om te voldoen aan de afgesproken hersteltijd na een crash.

Item	RTO
Ongeplande downtime volledige ICT-infrastructuur (RTO)	<= 5 uur
Ongeplande downtime Betty Blocks Platform (RTO)	<= 4 uur
Specifieke afspraak voor "eX:plain GPI Applicatie" (RTO)	<= 3 uur

Back-up schema

- Er wordt 1x per dag een backup gemaakt
- Dagelijkse backups worden 7 dagen lang van elke dag bewaard.
- Daarna blijven nog een maand lang de wekelijkse backups bewaard.
- Een backup terugzetten kan op aanvraag. Voorwaarde is dat de klant zelf voor akkoord bevestigt, dus niet via een developer/partner.

3. Servicedesk en Rapportage

3.1 Servicedesk eX:plain

De Servicedesk van eX:plain is op Werkdagen bereikbaar via het contactformulier op de site (<https://gpi.explainsafe.nl/contact>) en per telefoon tussen 06.30 uur en 17:00 uur. Meldingen zullen worden behandeld conform de in de SLA overeengekomen Responsetijden.

Meldingen vinden plaats via:

- Contactformulier: <https://gpi.explainsafe.nl/contact>
- Telefoonnummer: 033-4504748

3.2 Rapportage en Overleg

Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over de Diensten doelmatig en doeltreffend verloopt, dient overleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau plaats te vinden. Deze overleggen zijn gericht op de verbetering van de samenwerking en de kwaliteit van de Dienst.

eX:plain zal ieder kwartaal schriftelijk op operationeel niveau rapporteren over de uitvoering van de SLA. Indien SSVV hierom verzoekt, zal een SLA-overleg plaatsvinden tussen een nader aan te wijzen Contactpersoon van SSVV en eX:plain. In dit overleg wordt op basis van de SLA-rapportage de dienstverlening besproken. De samenstelling kan afhankelijk van de te bespreken onderwerpen per overleg variëren.

SSVV en eX:plain maken separaat afspraken over de inhoud en frequentie van Rapportages en Overleg.

4. Overige diensten

4.1 Testomgeving

eX:plain maakt voor het platform 'gpi.explainsafe.nl' gebruik van een zogenaamde 'OTAP omgeving' (Ontwikkeling, Test, Acceptatie en Productie omgeving).

De onderdelen 'Ontwikkeling en Test' van deze omgeving zijn bestemd voor de ontwikkelaars van het APAAS Platform. Voor eX:plain, als opdrachtgever van de ontwikkelaars, is de 'Acceptatie omgeving' beschikbaar. In deze omgeving worden nieuwe functionaliteiten door eX:plain getest. Vanuit het perspectief van de Gebruikers is alleen de 'Productie omgeving' van belang.

Voor het testen van ingrijpende, nieuwe functionaliteiten op de 'Acceptatie omgeving' is het waardevol dat Gebruikers (bedrijven of individuen) betrokken zijn. eX:plain zal in die gevallen samen met belanghebbende bedrijven/gebruikers en op basis van een testplan, binnen een afgesproken tijdsblok, zorgdragen voor een adequate en realistische testomgeving.