

Integratiemanagement/Identity & Access Management

XIMEx 2.1

Classificatie: Extern



CONNECTING
IT SERVICES



Inhoudsopgave

1	<i>Inleiding</i>	3
2	<i>Functionaliteiten</i>	4
2.1	Identity & Access Management	4
2.2	Doel van de applicatie	4
2.3	Functionaliteit en gebruik	5
2.4	Integratiemanagement	6
2.5	XIMEx 2.1	7
2.5.1	Opbouw	7
2.5.2	On-Site installatie	8
2.5.3	SaaS-installatie	8
2.5.4	Hybride installatie	8
2.6	Dienst	9
2.6.1	Proactieve monitoring	9
2.6.2	Componenten	9
2.6.3	Beheer	9
2.6.4	Incidentafhandeling	10
2.6.5	Wat verwachten we van u?	10
3	<i>Technische aspecten</i>	12
3.1	Vereisten voor besturingssystemen en webbrowsers	12
3.2	Beschikbaarheid	12
3.3	Beveiliging en privacy	12
4	<i>Service</i>	13
4.1	Service en ondersteuning	13
4.1.1	Eindgebruiker support	13
4.1.2	Autorisatie	13
4.2	SLA	13
4.2.1	Escalatie	15
4.2.2	Software Updates	16
4.3	Bepalingen rond de dienst XIMEx 2.1	16
4.4	Uitsluitingen en uitzonderingen	17

1 Inleiding

Het beheer van account- en inloggegevens is voor veel organisaties een grote uitdaging. Het wordt gezien als een gecompliceerd, tijdrovend en onoverzichtelijk proces. Veelvoorkomend zijn gewijzigde gegevens van de gebruikers die niet of niet tijdig worden opgevolgd. Hierdoor ontstaat er een tekort of overschot aan toegangsrechten.

Met XIMEx 2.1 biedt Avit u een centraal, gestructureerd en geautomatiseerd beheer van de account- en inloggegevens. Gegevens van medewerkers worden eenmalig ingevoerd en door middel van XIMEx 2.1 automatisch verwerkt in de overige applicaties. XIMEx 2.1 wordt aangeboden als een 'managed service'. Dit houdt in dat gebruik, updates, onderhoud en eventuele remote afhandelbare verstoringen opgenomen zijn in de dienst.

In hoofdstuk 2 van deze dienstbeschrijving leest u meer over de functionaliteiten en mogelijkheden van XIMEx 2.1. In hoofdstuk 3 en 4 vindt u meer informatie over de technische specificaties en de SLA van XIMEx 2.1.

2 Functionaliteiten

2.1 Identity & Access Management

Identity Management (IdM) is de verzamelnaam van processen en technologieën toegepast op het beheren van elektronische identiteiten. Dit kan gaan om gebruikers, maar ook devices. Het beheren van toegangsrechten wordt Access Management (AM) genoemd. De combinatie van IdM, AM en de autorisatie en authenticatie van identiteiten, is samengevoegd als Identity & Access Management (IAM).

Door optimalisatie van Identity & Access Management kunnen veel handmatige, foutgevoelige en tijdkritieke processen worden beschreven in policies en verder worden geautomatiseerd. Tevens worden verantwoordelijkheden neergelegd waar ze thuishoren. Zo kan bijvoorbeeld de personeelsafdeling het aan- en afmelden van medewerkers verzorgen, applicatiebeheerders de toegang tot gegevens bepalen en gebruikers hun wachtwoord resetten op een zelfbedieningsportaal. De ICT-afdeling blijft verantwoordelijk voor de techniek, maar volgt de vooraf opgestelde en geautomatiseerde policies wat betreft gebruikers- en toegangsbeheer. XIMEx 2.1 faciliteert in de optimalisatie van Identity & Access Management.

2.2 Doel van de applicatie

XIMEx 2.1 is een softwareoplossing die op basis van één of meerdere bronsystemen het beheer van accounts vereenvoudigt. Door inzet van XIMEx 2.1 wordt de productiviteit van uw medewerkers verhoogd. Door de automatisering van dit proces wordt het beheer van accountgegevens uniform en vindt distributie naar diverse systemen plaats zonder kans op fouten. Gegevens worden een op een vanuit de bron(nen) overgenomen en conform de conventies via XIMEx 2.1 naar de afnemende systemen gedistribueerd.

XIMEx 2.1 biedt een oplossing met een eigen interface die organisaties de mogelijkheid biedt om gecontroleerd rechtenstructuren en accountbeheer te minimaliseren.

De beheersbaarheid van gegevens binnen XIMEx 2.1 is gebaseerd op jarenlange ervaring binnen o.a. het onderwijs. Door de hoge mate van verloop van studenten en de complexiteit van de medewerker-structuren binnen het onderwijs heeft XIMEx 2.1 zich ontwikkeld tot een zeer flexibel en betrouwbaar systeem. Inmiddels wordt de dienst in meerdere sectoren intensief gebruikt.

In tegenstelling tot andere IAM systemen geeft XIMEx 2.1 de mogelijkheid om binnen het geautomatiseerde proces zelf een hand te hebben in de te exporteren gegevens. Het beheer van het systeem vindt middels één portaal plaats; alle informatie is op basis van rollen en rechten beschikbaar voor de beheerders. Het portaal zorgt voor een gestructureerde werkwijze binnen de organisatie en een single-point-of-management voor de beheerders.

2.3 Functionaliteit en gebruik

Het beheer van interne (en soms ook externe) medewerkers is op de afdeling HR, over het algemeen, een goed ingeregeld proces, waarbij de juiste instanties tijdig de juiste informatie krijgen aangeleverd. Immers, geen enkel bedrijf wil salaris betalen aan mensen die daar niet voor in aanmerking komen. Verder zijn er wettelijke verplichtingen voor het bijhouden van het personeelsgegevens die vanuit de overheid streng gehandhaafd worden; bij verzuim volgen onmiddellijk flinke (belasting)boetes.

De praktijk leert dat dit proces binnen de gehele organisatie veelal minder goed geregeld is. Het initieel aanmelden van een nieuwe vaste medewerker is een gestandaardiseerd proces, maar informatie over tijdelijke medewerkers, benodigde toegangsrechten, functieveranderingen, promoties en uitdiensttreding bereiken de ICT-afdeling meestal niet of te laat. Het gevolg hiervan is ergernis bij de organisatie over de niet adequate dienstverlening (kostenverhoging), het niet uitschakelen of verwijderen van accounts op interne en externe systemen (datalekken) en ongereguleerde toegangsrechten (compliance & governance).

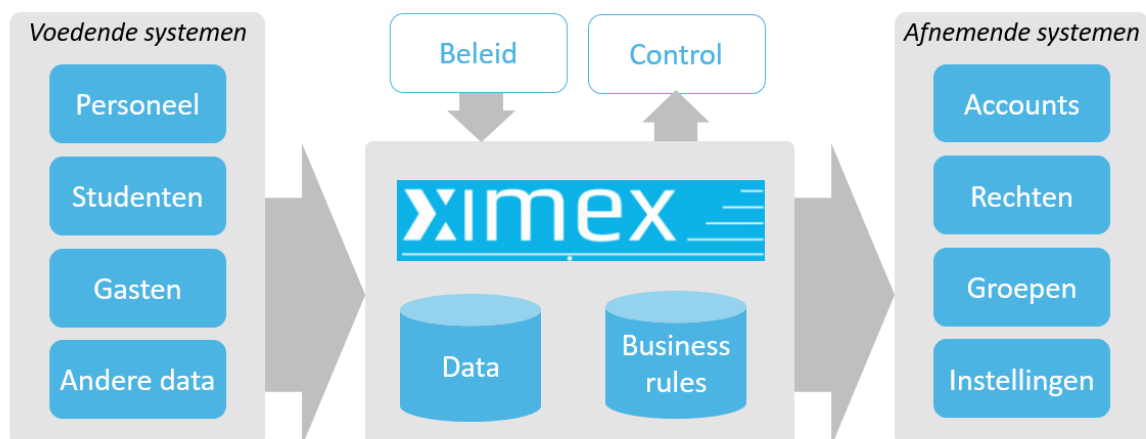
Het toepassen van IAM, op basis van XIMEx 2.1, is de oplossing om binnen een organisatie de bovengenoemde processen te automatiseren.

Met het doorvoeren van de bestaande processen vanuit de afdeling HR naar geautomatiseerde procedures en workflows voor het (rol gebaseerd) beheer van elektronische identiteiten en toegangsrechten, kunnen enorme voordelen worden behaald.

De efficiency van de organisatie wordt door middel van XIMEx 2.1 verhoogd, waarmee ook een kostenbesparing op zal treden. Er zijn minder handelingen benodigd om de gevraagde wijzigingen door te voeren. Deze efficiency en gebruikersgemak vertaald zich tevens door naar het gebruiker, die door middel van Single Sign-on in al zijn geauthentiseerde applicaties kan werken.

De gedane wijzigingen zijn inzichtelijk en worden vastgelegd en kunnen altijd worden geraadpleegd.

In onderstaand overzicht vindt u een schematische weergave van XIMEx 2.1 in relatie tot de informatiestroom binnen een organisatie. Aan de linkerkant van het overzicht zijn de voedende systemen weergegeven. Hierbij kan gedacht worden aan HRM-systemen, administratie systemen of financiële systemen. De bewerkende systemen geven XIMEx 2.1 weer. Hoe XIMEx 2.1 intern werkt wordt in hoofdstuk 2.5 beschreven. Tot slot worden aan de rechterkant de afnemende systemen weergegeven, waarbij gedacht kan worden aan Active Directory, Exchange of Cloud applicaties zoals Google en Office 365.



2.4 Integratiemanagement

XIMEx 2.1 is in de basis software om integraties mogelijk te maken. In het geval van IAM gaat het over identiteiten die van het ene softwarepakket naar het andere softwarepakket worden overgezet. Dit kan natuurlijk met meer verschillende soorten data, het maakt namelijk niet uit of het gaat om een identitie, een device, een asset, etc. . In hoofdstuk 2.5 is te lezen hoe XIMEx is opgebouwd. Door de wijze van gelaagd opbouwen is de applicatie ook voor meerdere doeleinden geschikt. De koppelingen aan de dienst kunnen uiteenlopend worden uitgevoerd.

XIMEx kan als integrator gezien worden als een Enterprise service bus (ESB). Een ESB is een architecturale softwareconstructie waarmee de communicatie tussen de afnemers van diensten (“service”) en aanbieders hiervan, vereenvoudigd wordt. De ESB biedt hiertoe aan de kant van de aanvrager een met de aanvrager afgesproken interface aan, dit kan een webservice zijn, maar bijvoorbeeld ook een SMTP (e-mail) interface. Aan de kant van de aanbieder zal de ESB via de interface die met de aanbieder is afgesproken communiceren. Zo kan het dus gebeuren dat een aanvrager van een dienst op een compleet andere wijze met de ESB communiceert dan de ESB met de aanbieder.

Door de toevoeging van de ESB-component binnen een software-architectuur kan de wijze waarop service-aanvragers communiceren met service-aanbieders gestandaardiseerd worden, immers er is alleen een afspraak tussen de ESB en de aanvrager of aanvragers die van dezelfde service gebruik maken. Het is de taak van de ESB om de informatie die binnenkomt bij een aanvraag en daarbij behorende informatie op de juiste wijze te vertalen (transformeren) naar het formaat dat door de serviceaanbieder verwacht wordt.

De ESB-component is verantwoordelijk voor het op de juiste plaats afleveren van een aanvraag, dus bij de juiste aanbieder of wellicht aanbieders van services. Binnen de afhandeling van deze aanvragen zorgt de ESB verder voor de afhandeling van fouten en het eventueel prioriteren van de aanvragen met andere woorden, bepaalt welke aanvraag het eerst dient te worden afgehandeld, etc. Dit geheel van aanvraag afhandelen en de controles die hierbij komen kijken wordt aangeduid als het arrangeren van serviceaanvragen.

Een volgend aspect van een ESB-component is de beveiliging van aanvragen en de gegevens die hiermee gemoeid zijn. Hierbij gaat het dus naast het beveiligen van het communicatie kanaal (bv. een beveiligde webservice via HTTPS) ook om wie (welke gebruiker of rol) mag een service aanvragen.

Een laatste veel voorkomende taak van een ESB-component is het monitoren van de aanvragen die gedaan worden en hiervan statistische gegevens bijhouden, zoals hoe vaak een service wordt aangeroepen, hoe vaak dit fout of juist goed gaat en hoelang een aanvraag duurt. Op basis hiervan kan later gerapporteerd worden, maar er kan ook direct gereageerd worden indien bijvoorbeeld binnen de behandeling van een aanvraag een service aangeroepen wordt die een foutafhandeling uitvoert.

In het kort de kenmerken op een rij:

- ▶ XIMEx “bemiddelt” tussen serviceaanvragers en serviceaanbieders;
- ▶ XIMEx zorgt voor standaardisatie van de communicatie met serviceaanvragers;
- ▶ XIMEx handelt de transformatie van gegevens tussen aanvrager en aanbieder af;
- ▶ XIMEx regelt de afhandeling van aanvragen en het doorsturen naar aanbieders;
- ▶ XIMEx monitort de serviceaanvragen en rapporteert over het gebruik van aanvragen;
- ▶ XIMEx zorgt voor beveiliging van het transport.

2.5 XIMEx 2.1

XIMEx 2.1 is gemaakt met de nieuwste technologieën in een toekomstgerichte opzet. De structuur van de applicatie ziet er als volgt uit:

XIMEx 2.1 is modulair opgebouwd. Deze opzet biedt de mogelijkheid om diverse functionaliteiten van de applicatie te schalen, te verdelen of meerdere instanties van een onderdeel te laten werken. Tevens kunnen onderdelen van de applicatie in de Cloud of on-site staan, afhankelijk van de keuze van de opzet en wensen van de klant.

De opzet van de modulaire lagenstructuur geeft de mogelijkheid om snel verbeteringen in de specifieke onderdelen door te kunnen voeren. Dit heeft als voordeel dat niet de hele omgeving geüpgradede hoeft te worden. Hierdoor is de downtime geminimaliseerd.



2.5.1 Opbouw

XIMEx core

De kern van de XIMEx applicatie. In de XIMEx core zitten alle verbindende elementen voor de lagen om met elkaar te kunnen communiceren/werken. Deze laag zorgt voor data-overdracht en het opslaan/ophalen/structureren van data. Deze kern wordt als basis voor de andere modules gebruikt.

Discovery

De Discovery zorgt voor de vindbaarheid van de omgeving voor de diverse servers binnen de farm. Alle servers die onderdeel uitmaken van één farm melden zich aan bij dezelfde Discovery server.

Management

Voor het authenticeren van (externe) applicaties en het ophalen van configuraties. Dit is een belangrijk punt, ook op basis van security, omdat een applicatie anders geen mogelijkheid heeft om databewerkingen uit te voeren en/of te raadplegen.

Applications

Import en export applicaties om meerdere agents tegelijk te kunnen starten en load-balancing mogelijk te maken.

Agents

Agenten zijn autonome computerprogramma's die de belangen van de gebruiker behartigen. Deze systemen hebben meestal een bepaalde doelstelling, en gedragen zich rationeel en autonoom.

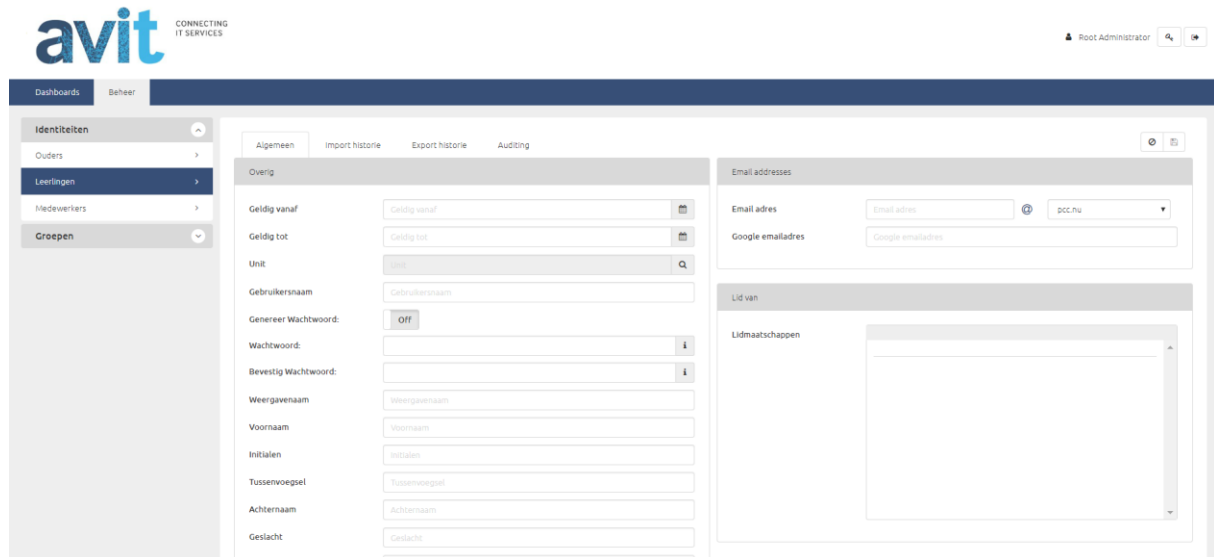
Binnen een applicatie kunnen meerdere agents starten. Iedere agent heeft kennis over de in de configuratie meegeleverde applicatie configuratie en kan op basis van die configuratie data binnenhalen en verwerken.

Self Service Portal (SSP)

De SSP geeft de mogelijkheid om wijzigingen te kunnen doen in de omgeving op het niveau van bijvoorbeeld gebruikers en groepen. De SSP spreekt het management van de omgeving aan om zich te authenticeren en , op basis van de ingevoerde rechten en rollen structuur, door de gebruiker aanpassingen te laten doen.

Door middel van de XIMEx Self Service Portal kan de eindgebruiker zijn account beheren. Gebruikers kunnen zelf hun wachtwoord wijzigen en beveiligingsvragen instellen voor de wachtwoord reset functionaliteit. Het

portaal geeft tevens een samenvatting van de gegevens van het account. In de SSP is tevens per identiteit de wijzigingen in detail te bekijken.



Beheerders kunnen tevens via het SSP wijzigingen op accounts en/of groepen uitvoeren en accounts aanmaken. Deze functionaliteit is alleen beschikbaar voor de personen met de juiste rechten.

2.5.2 On-Site installatie

Bij een on-site installatie van XIMEx 2.1 is de opzet van de omgeving afhankelijk van de grootte van de organisatie. Indien het een kleine organisatie betreft heeft XIMEx 2.1 genoeg aan één server om op te kunnen functioneren. Bij grotere organisaties is het gewenst om de taken te verdelen over twee servers. Afhankelijk van de grootte van de organisatie kunnen dit meer servers zijn.

Specificaties waar een server minimaal aan moet voldoen:

- ▶ Windows 2016;
- ▶ 2 CPU;
- ▶ 16 GB (i.v.m. SQL – installeren wij);
- ▶ 80Gb schijven voor C en D partitie;
- ▶ Remote toegang (VPN, teamviewer).

2.5.3 SaaS-installatie

Een organisatie kan gebruik maken van het SaaS-platform van XIMEx 2.1. De organisatie neemt XIMEx 2.1 af vanaf een gedeelde infrastructuur. Hierdoor hoeft er geen specifieke serverruimte te worden gereserveerd en is er altijd genoeg snelheid/capaciteit voor de omgeving.

2.5.4 Hybride installatie

Bij een hybride installatie kan gekozen worden om onderdelen binnen de SAAS omgeving te plaatsen en onderdelen on-site te installeren.

2.6 Dienst

De XIMEx 2.1 dienst bestaat uit de volgende onderdelen:

- ▶ Basispakket (licentie XIMEx 2.1);
- ▶ (Aanvullende) identities/users;
- ▶ (Aanvullende) koppelingen/connectoren;
- ▶ Maatwerk (optioneel).

De dienst XIMEx 2.1 omvat de licentiekosten voor gebruik van de XIMEx 2.1 applicatie, alle noodzakelijke updates en patches en alle noodzakelijke werkzaamheden die van afstand plaatsvinden om de in deze overeenkomst genoemde XIMEx 2.1 componenten te beheren teneinde verstoringen te voorkomen of op te lossen. Onder deze werkzaamheden wordt verstaan: proactieve monitoring, beheer en (remote) incidentafhandeling.

Om tevens aan de gebruikersbehoefte te blijven voldoen wordt het product continu ontwikkeld en wordt nieuwe functionaliteit toegevoegd. Dit doen wij samen met onze klanten. Ook wordt er scherp gelet op de ontwikkelingen in de markt en ontwikkelingen in wetgeving. Hiermee borgen wij dat XIMEx 2.1 altijd voldoet aan de laatste wensen/eisen vanuit de markt.

2.6.1 Proactieve monitoring

Met monitoring worden de componenten in de XIMEx 2.1 omgeving fulltime bewaakt, dit is de verantwoordelijkheid van de Servicedesk binnen Avit. Bij gedetecteerde verstoringen wordt Opdrachtgever direct (binnen het service windows) op de hoogte gebracht en wordt bepaald wat de acties zijn om de verstoring te verhelpen.

De melding en de daaropvolgende afhandeling worden door de Servicedesk geregistreerd in het beschikbaar gestelde ticketsysteem.

2.6.2 Componenten

Binnen de monitoring bewaakt Avit alle vitale onderdelen en services van de XIMEx 2.1 omgeving. Dit omvat de volgende componenten:

- ▶ XIMEx services;
- ▶ XIMEx webservices;
- ▶ XIMEx connectoren;
- ▶ Windows Server platform;
- ▶ Microsoft SQL platform.

2.6.3 Beheer

Het beheer omvat het geheel aan werkzaamheden die ervoor zorg dat uw XIMEx 2.1 omgeving up- and running blijft. Onder deze werkzaamheden wordt verstaan:

- ▶ Database Performance controles;

- ▶ Borgen van de basis functionaliteit en gebruikersvriendelijkheid door het aanbrengen van updates en patches;
- ▶ Beoordelen van de efficiëntie door het minimaliseren van de footprint;
- ▶ Controle op consistentie van de data;
- ▶ Controle van de SQL back-ups;
- ▶ Security checks;
- ▶ Correctieve maatregelen;
- ▶ Basisbeheer Windows platform / Windows updates;
- ▶ Basis beheer SQL platform / SQL updates;
- ▶ Basis beheer IIS platform / IIS updates;
- ▶ Documentatie controleren/updaten;
- ▶ Trendanalyse en rapportage.

2.6.4 Incidentafhandeling

Een incident is het feit dat een ongewijzigde functionaliteit van het ene op het andere moment niet meer werkt. Deze meldingen worden geclassificeerd als incident (verstoring van de dienstverlening). Alle remote afhandeling van incidenten is onderdeel van de dienst.

De verstoringen kunnen op de volgende wijze worden gedetecteerd:

- ▶ Melding vanuit de monitoring;
- ▶ Melding vanuit beheer;
- ▶ Melding van de klant.

Alle meldingen die niet als verstoring kunnen worden gekenmerkt worden geclassificeerd als (standaard) change of vraag.

Indien er zich een incident voordoet op de XIMEx 2.1 omgeving en deze niet door Avit oplosbaar is, zal deze door Avit gemeld worden naar de betreffende leverancier, mits de overeengekomen service windows in overeenstemming zijn. Avit kan incidenten doormelden naar en bewaken bij de volgende leveranciers:

- ▶ Microsoft*
- ▶ Beheerder van de fysieke infrastructuur*
- ▶ Applicatieleveranciers van voedende en afnemende systemen*

In alle andere gevallen zal het incident voor doormelding terug gelegd worden bij de Opdrachtgever.

* op basis van supportcontract tussen Opdrachtgever en leverancier

2.6.5 Wat verwachten we van u?

Ook van u verwachten wij een actieve betrokkenheid tijdens de inrichting van XIMEx 2.1. Onderdeel van de projectaanpak is een uitgebreide activiteitschema waaruit precies blijkt waar en wanneer uw inzet verwacht wordt. Dit schema wordt tijdens de kick-off met u gedeeld.

Tijdens het implementatieproject stelt u een team samen waarbinnen minimaal de volgende functionele rollen dienen te worden belegd:

- ▶ Contactpersoon klant
- ▶ Applicatiebeheerder
- ▶ Netwerkbeheerder

Een aantal van deze rollen kan gecombineerd worden.

Dit team zal op hoofdlijnen de volgende acties uitvoeren:

- ▶ Role-Based Access structuur opstellen en/of delen
- ▶ Datastructuur gevraagde koppelingen inzichtelijk maken (welke data moet waarheen en wanneer?)
- ▶ Beschikbare data verzamelen voor import in XIMEx 2.1

Door het tijdig beschikbaar stellen van gegevens en toegang kan XIMEx op de juiste en afgesproken wijze worden geïmplementeerd.

3 Technische aspecten

3.1 Vereisten voor besturingssystemen en webbrowsers

Om het optimale te halen uit XIMEx 2.1 dient de omgeving te voldoen aan een aantal minimale systeemvereisten. Daarnaast is een internetverbinding en een ondersteunde browser vereist. De recentste systeemvereisten zijn verkrijgbaar via uw contactpersoon. Voor de beste ervaring raden we aan altijd de laatste versie van uw browser te gebruiken.

3.2 Beschikbaarheid

XIMEx 2.1 wordt door Avit geleverd als een dienst en binnen uw eigen infrastructuur ingericht of als SAAS/Hybride oplossing aangeboden. De werking van de applicatie en gerealiseerde koppelingen, alsmede updates, beheer en support zijn onderdeel van de overeenkomst. Hierdoor kent de applicatie dan ook een zeer hoge beschikbaarheid. Uiteraard is een solide basisinfrastructuur bij de On-Premise en Hybride variant noodzakelijk en valt deze onder de verantwoordelijkheid van de klant.

3.3 Beveiliging en privacy

Om de applicatie XIMEx 2.1 zo veilig mogelijk in te richten wordt er op een aantal verschillende niveaus geauthentiseerd. Binnen XIMEx 2.1 zijn de volgende veiligheidslagen ingebouwd:

1. Omgevingsniveau
2. Database niveau
3. Applicatie niveau
4. Gebruikers niveau

Op alle genoemde niveaus zijn verschillende maatregelen genomen om de beveiliging op een zo hoog mogelijk niveau te realiseren. Een uitgebreide beschrijving is verkrijgbaar via uw contactpersoon.

U kunt zelf ook een belangrijke bijdrage leveren aan het beveiligen van uw informatiestromen en (elektronische) persoonsgegevens. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw gebruikersnaam en wachtwoord, anti-virus en malware protectie op alle ICT middelen of het beveiligen van uw interne (draadloze) netwerk. Wij adviseren u daarom om zelf ook effectieve beveiligingsmaatregelen te treffen. Dit kan bijvoorbeeld door een erkende installateur in te schakelen.

4 Service

4.1 Service en ondersteuning

Mocht u onverhoopt een verstoring in de dienstverlening merken, dan kunt u hiervoor terecht bij onze Servicedesk. De Avit Servicedesk is telefonisch, via de service portal en bereikbaar voor het melden van storingen, wijzigingsverzoeken of het stellen van vragen. De ondersteuning wordt gegeven op de functionaliteiten, zoals beschreven in deze dienstbeschrijving. Avit draagt zorg voor het up-to-date houden van de applicatie, alsmede de koppelingen. Updates worden automatisch ter beschikking gesteld. Avit levert bij afname van de dienst XIMEx 2.1 geen ondersteuning voor software en hardware van uw pc, laptop of smartphone, zoals het besturingssysteem.

4.1.1 Eindgebruiker support

De ondersteuning aan de eindgebruikers van gebruiker, maakt in geen geval deel uit van de dienstverlening. De ondersteuning bestaat uit een team van technische specialisten op de verschillende deelgebieden.

4.1.2 Autorisatie

De Servicedesk is uitsluitend bereikbaar voor de personen vastgelegd in de contactenmatrix van de gebruiker via de portal en het e-mail adres servicedesk@avitgroup.com. Voor dringende zaken en buiten kantooruren is de Servicedesk telefonisch bereikbaar onder nummer +31 88 0312033.

Alle calls worden geregistreerd en door een beschikbare engineer op basis van prioriteit en overeengekomen Service Level Agreement (SLA) behandeld.

4.2 SLA

Avit zal zich tot het uiterste inspannen om aan de gestelde service levels te voldoen. Avit hanteert voor de XIMEx 2.1 dienst de volgende Service Level Agreement:

- ▶ SLA 10x5xNBD

SLA 10x5xNBD

Incident prioriteit	Service Window*	KPI: contact opgenomen binnen	KPI: aanvang werkzaamheden	KPI: Engineer onsite
P1	Kantoortijden**	Telefonisch < 1 uur	2 uur	1 werkdag
P2	Kantoortijden**	Telefonisch < 1 uur	2 uur	1.5 werkdag
P3	Kantoortijden**	8 uur	8 uur	2 werkdagen

*) Tijdzone CET (Central European Time)

**) Kantoortijden: maandag t/m vrijdag 08:00-18:00, uitgezonderd feestdagen.

Op de XIMEx 2.1 dienstverlening is een technische beschikbaarheids-garantie van 99,7% van toepassing.



De beschikbaarheid van onze diensten wordt per jaar berekend.

Wekelijks op woensdag is er een onderhoud mogelijkheid van 22:00 – 2:00 uur. Deze kan worden uitgevoerd zonder aankondiging. Regulier groter onderhoud wordt ingepland in onderhoudsvensters, die minimaal 2 weken van tevoren per e-mail worden aangekondigd. Hierbij zal een kort overzicht van de uit te voeren werkzaamheden, evenals een korte beschrijving van de impact op de dienstverlening worden beschreven. Waar mogelijk zal het reguliere onderhoud worden uitgevoerd na 22.10 uur. Indien de aard van het onderhoud dit echter niet toelaat, dan zal dit duidelijk worden aangegeven in de aankondiging.

Indien de omstandigheden dit vereisen, bijvoorbeeld bij een security risico, wordt een spoed-onderhoudsvenster per e-mail aangekondigd. Indien mogelijk wordt het spoedonderhoud ingepland op een tijdstip dat de impact van het onderhoud verkleint; de aard van het onderhoud maakt dit echter niet altijd mogelijk.

Feestdagen

Op officiële feestdagen is Avit, met uitzondering van de 7 x 24 SLA, tijdens kantoortijden niet bereikbaar. Als officiële feestdagen worden aangemerkt:

- ▶ Nieuwjaarsdag
- ▶ 1e en 2e Paasdag
- ▶ Hemelvaartsdag
- ▶ Koningsdag
- ▶ 5 mei (indien dit landelijk bepaald is)
- ▶ 1e en 2e Pinksterdag
- ▶ 1e en 2e Kerstdag

Prioriteit stelling

Bij het aanmelden van een incident wordt een prioriteit toegekend door de opdrachtnemer. Daarbij gelden de volgende richtlijnen:

Urgentie	
	Urgentiefactor
Werkproces niet gehinderd/ kan uitgesteld worden	Laag
Werkproces gehinderd/ kan uitgesteld worden	Midden
Werkproces gestopt/ kan niet uitgesteld worden	Hoog

Impact	
	Impactfactor
Eén persoon kan of enkele personen kunnen niet werken	Laag
Deel van de gebruikers kan niet werken (afdeling, vestiging)	Midden
Raakt alle gebruikers (organisatie)	Hoog

Prioriteit			
Impact	Hoog	Midden	Laag
Urgentie			
Hoog	P1	P2	P3
Midden	P2	P2	P3
Laag	P2	P2	P3


Aanmelding en communicatie

P1 en P2 incidenten dienen telefonisch te worden gemeld op telefoonnummer +31 (0)88 032 10 33. Aanvullende informatie kan per e-mail gestuurd worden naar servicedesk@avitgroup.com of via het beschikbare portal worden aangemeld (indien van toepassing, handleiding wordt op verzoek verstrekt).

P3 incidenten dienen via het portaal of per email te worden gemeld naar servicedesk@avitgroup.com. Het tijdstip van aanmaken van een ticket geldt als uitgangspunt voor de bepaling van de respons- en hersteltijd.

Service Requests

Service Requests zijn verzoeken tot kleine wijzigingen (IMAC's) en kunnen per e-mail naar servicedesk@avitgroup.com gestuurd. Deze service Requests worden als P4 geregistreerd en gerapporteerd en worden op basis van beschikbaarheid van medewerkers afgehandeld. Kortdurende werkzaamheden zullen zo snel mogelijk (vaak nog dezelfde dag) door een beschikbare medewerker worden uitgevoerd. Voor grotere werkzaamheden kan worden besloten dat hiervoor een afspraak (eventueel op locatie) moet worden ingepland.

Prioriteit	Aanmelding	Type call	Effect op omgeving
P4		Service Request	Nauwelijks of geen: de opdrachtgever heeft hulp en/of advies nodig bij een wijziging, installatie of configuratie; er is dus geen sprake van een storing.

Voor de Service Requests gelden de volgende responsetijden:

Ontvangstbevestiging (telefonisch of e-mail)	1 werkdag
Terugkoppeling engineer (telefonisch of e-mail)	2 werkdagen
Inplanning grote werkzaamheden	5 werkdagen

Service Requests kunnen door P1 t/m P3 incidenten worden onderbroken en/of verschoven. In voorkomende gevallen zal de opdrachtgever hierover worden geïnformeerd.

4.2.1 Escalatie

Wanneer bij een storing op P1 niveau de responstijd dreigt te worden overschreden, worden interne escalatieprocedures in werking gesteld om dit te voorkomen. Indien dit consequenties heeft voor de gebruiker, zal hierover met de gebruiker worden gecommuniceerd.

Wanneer de gebruiker van mening is dat de afgesproken P1 SLA niet is gehaald, dient dit zowel telefonisch als per e-mail te worden gemeld. De e-mail dient te worden gestuurd naar servicedesk@avitgroup.com met daarbij een toelichting op de situatie. Intern wordt dit geëscaleerd naar de service coördinator.

Bij overschrijding van de P1 SLA met meer dan 2 uur zal de communicatie en coördinatie met alle betrokkenen worden overgenomen door de *service coördinator* en wordt de *Director Services* geïnformeerd. Er volgt elke twee uur een statusrapport naar alle betrokkenen zolang de verstoring duurt.

De escalatie zal achteraf worden geëvalueerd met de gebruiker.

4.2.2 Software Updates

In het geval van algemeen bekende updates van systeemsoftware die de continuïteit van de dienstverlening kan beïnvloeden, zal Avit deze in een change window installeren. Avit zal indien noodzakelijk en mogelijk de gebruikers van de relevante software waarschuwen. Avit accepteert echter geen aansprakelijkheid voor het correct doorgeven van vereiste updates.

4.3 Bepalingen rond de dienst XIMEx 2.1

1. Met de overeenkomst XIMEx 2.1 wordt uw XIMEx 2.1 omgeving proactief gemonitord, beheerd en onderhouden. Na signalering, waarbij het incident wordt vastgelegd op basis van incidentregistratie wordt de storing, aan de in beheer genomen XIMEx 2.1 omgeving, verholpen. Op basis van het aantal gemelde incidenten vindt er een rapportage plaats. De werkzaamheden zullen op (of vanuit) de locatie van Avit worden uitgevoerd.
2. Remote support aan gebruikers kan worden geboden tijdens openingstijden van de Servicedesk van Avit.
3. Het gehele proces van remote monitoring en remote support is gebaseerd op een betrouwbare breedband internetverbinding. Voor het op afstand uitvoeren van werkzaamheden is het vereist dat op iedere server/werkplek specifieke software wordt geïnstalleerd. De opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat deze software te allen tijde beschikbaar is.
4. Indien werkzaamheden, die naar het oordeel van de specialisten van Avit, voortvloeien uit het onjuist, ondeskundig of onzorgvuldig gebruik van de XIMEx 2.1 omgeving of van buiten komende oorzaken, zoals een niet werkende internetverbinding, netspanning uitval, diefstal, waterschade etc. of door het (de-) installeren van hard- of software zonder vooroverleg met Avit, moeten worden verricht door Avit, vallen deze buiten de onderhavige overeenkomst en zullen de kosten separaat aan de opdrachtgever worden berekend.
5. Avit houdt zich het recht voor te beoordelen of werkzaamheden remote of op locatie moeten worden uitgevoerd.
6. Werkzaamheden die naar het oordeel van Avit niet remote kunnen worden uitgevoerd en waarvoor een engineer van Avit op locatie verschijnt worden separaat berekend. De opdrachtgever ontvangt hierbij een specificatie van de werkzaamheden.
7. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het maken van back-up kopieën van databestanden en programmatuur, het verstrekken van updates, upgrades en andere normale verbeteringen aan bestaande programmatuur en/of databestanden, tenzij dit nadrukkelijk anders is overeengekomen. Avit is nimmer aansprakelijk voor schade, ontstaan door het ontbreken van deze informatie.
8. Alle in de overeenkomst XIMEx 2.1 opgenomen componenten dienen voorzien te zijn van een geldig support-/servicecontract bij de fabrikant/leverancier en in overeenstemming te zijn met de afgesloten servicewindows binnen de overeenkomst XIMEx 2.1.
9. De Opdrachtgever draagt zorg voor de benodigde Microsoft Windows en Microsoft SQL server en user CAL's.

4.4 Uitsluitingen en uitzonderingen

1. XIMEx 2.1 dienstverlening omvat het kosteloos leveren van XIMEx 2.1 software updates en patches. XIMEx 2.1 software upgrades zijn niet inbegrepen in deze overeenkomst.
2. Werkzaamheden die kunnen worden aangemerkt als wijzigingen in de infrastructuur op verzoek van de opdrachtgever (changes) vallen nadrukkelijk buiten de scope van deze overeenkomst en worden zo nodig uitgevoerd als afzonderlijke dienst welke wordt verleend tegen de gebruikelijke tarieven gehanteerd bij de Avit dienstverlening.
3. Indien en zodra de support of ondersteuning uitgevoerd dient te worden op locatie, geschiedt dit als een afzonderlijke dienst welke wordt verleend tegen de gebruikelijke tarieven gehanteerd bij de Avit dienstverlening.
4. Wanneer het aantal door XIMEx 2.1 beheerde identities af- of toeneemt zal dit gevolgen hebben voor het maandtarief. Avit behoudt zich het recht voor dit met ingang van de volgende kalendermaand aan te passen op de factuur. Peildatum voor de jaarlijkse telling van het aantal identities en bijbehorende maandtarieven is 1 oktober.
5. De XIMEx 2.1 gebruikslicentie is verbonden aan de overeenkomst XIMEx 2.x, indien deze overeenkomst wordt opgezegd vervalt het recht op gebruik van de XIMEx 2.1 software.
6. XIMEx versies die End of Life en End of Support zijn worden uitgesloten van de dienstverlening.