

CLOUD CONNECTED DIENSTVERLENING

# Service Level Agreement

Classification: Extern



CONNECTING  
IT SERVICES



# Inhoudsopgave

1	Service Level Agreement .....	3
2	Overzicht .....	4
2.1	Achtergrond en doel van de SLA.....	4
2.2	Looptijd van de SLA .....	4
2.3	Toegang Cloud Connected Dienstverlening .....	4
3	Avit Cloud Connected Dienstverlening.....	5
3.1	Scope van de dienstverlening.....	5
3.2	Afbakening van de dienstverlening.....	5
4	Beschikbaarheid, onderhoud en rapportage .....	6
4.1	Beschikbaarheid van de Diensten.....	6
4.2	Onderhoud en onderhoudsvensters .....	7
5	Support.....	8
5.1	Servicedesk .....	8
5.1.1	Eindgebruiker support.....	8
5.1.2	Authorisatie.....	8
5.2	24/7 Support .....	8
5.3	Call Management.....	9
5.4	Incident management .....	9
5.5	Eventmanagement.....	9
5.6	Prioriteitstelling .....	10
5.6.1	P1 en P2 Incidenten .....	10
5.6.2	P3 Incidenten .....	10
5.6.3	P4 Service Requests .....	10
5.7	Escalatie.....	11
5.8	Service Management en rapportage.....	11
5.9	Response- en reparatietijden .....	12
5.10	Fair Usage policy service desk.....	12
5.11	Software Updates .....	12
6	Randvoorwaarden .....	13

# 1 Service Level Agreement

Cloud-dienstverlening heeft een hoge vlucht genomen. Voor Avit is het een strategisch speerpunt. Vanuit ons eigen Avit-datacenter en vanaf eigen hardware bieden we diensten aan 'as a service'. Zeer betrouwbare en veilige totaaloplossingen die ook nog flexibel en schaalbaar zijn. Beheer en onderhoud zijn efficiënter te managen, en door onze Cloud services komen transparante financieringsvormen beschikbaar die leiden tot een betere beheersbaarheid van de kosten. Investerings in eigen systemen, hardware, energie en zelfs fysieke ruimte zijn niet meer nodig. We rekenen af naar gebruik en op basis van maandelijkse abonnementen. Dat betekent: transparantie, voorspelbaarheid en beheersbaarheid.

De overstap naar Cloud diensten wordt end-to-end begeleid door onze hoog gecertificeerde engineers. Ook beheer (inclusief monitoring), proactief onderhoud en support zijn in de vertrouwde handen van deze specialisten – de beste garantie dat beschikbaarheid, betrouwbaarheid en security optimaal zijn.

Deze Service Level Agreement (hierna te noemen: SLA) maakt deel uit van de Overeenkomst Cloud Connected dienstverlening.

## 2 Overzicht

### 2.1 Achtergrond en doel van de SLA

Deze SLA is van toepassing op de Cloud Connected Dienstverlening van Avit. Deze bestaat uit cloud- en andere hostingdiensten, te weten:

- ▶ Hosted Avit Collaboration Solution (HaCS);
- ▶ Desktop as a Service (DaaS);
- ▶ Infrastructure as a Service (IaaS);
- ▶ Disaster Recovery as a Service (DRaaS);
- ▶ XIMEx;
- ▶ Managed CPE
- ▶ Managed Gasten Internet
- ▶ Wireless as a Service (WaaS)

Deze SLA beschrijft de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken voor het te realiseren dienstenniveau van deze door Avit aangeboden diensten.

Deze SLA beschrijft het standaard service level dat met elke dienst wordt meegeleverd alsmede de uitbreidingen die hierop mogelijk zijn.

### 2.2 Looptijd van de SLA

De SLA is onderdeel van de Overeenkomst Cloud Connected Diensten en loopt qua contractduur parallel hiermee.

Periodiek wordt de SLA herzien om zodoende veranderingen, aanvullingen, etc. in de dienstverlening in het document te verwerken, die ten tijde van het opstellen van de vorige versie van de SLA nog niet bekend of beschikbaar waren. Indien deze veranderingen impact hebben wordt de gebruiker geïnformeerd.

### 2.3 Toegang Cloud Connected Dienstverlening

Sommige service gerelateerde elementen binnen deze SLA gaan ervan uit dat Avit toegang heeft tot de omgeving van de gebruiker. Andere elementen nemen aan dat het mogelijk is bepaalde services te monitoren.

Het is voor de gebruiker echter mogelijk om Avit de toegang tot de omgeving te ontfemen en services voor onze monitoring te blokkeren. In deze gevallen kan Avit de uitvoering van de SLA niet garanderen.

## 3 Avit Cloud Connected Dienstverlening

### 3.1 Scope van de dienstverlening

Deze SLA heeft betrekking op de dienst waarop deze SLA is afgesloten, alsmede de voor de dienst benodigde infrastructuur, te weten:

- ▶ Datacenter faciliteiten, zoals stroom en koeling.
- ▶ De netwerkinfrastructuur, zoals switches, routers, interne en externe netwerkverbindingen, voor zover onder controle van Avit.
- ▶ De infrastructuur van specifieke diensten, inclusief alle hardware en software waar deze diensten uit zijn opgebouwd.
- ▶ De dienst specifieke systeemsoftware die binnen een server draait.

### 3.2 Afbakening van de dienstverlening

De volgende zaken vallen buiten de scope van deze SLA:

- ▶ De eigen infrastructuur van gebruiker, alsmede het publieke internet dat buiten de invloedssfeer van Avit ligt.
- ▶ Functioneel applicatiebeheer van niet dienst gebonden applicaties van gebruiker.
- ▶ Databasebeheer van eventuele databases van gebruiker.
- ▶ Eventuele koppelingen of andere interfaces van de applicaties van gebruiker met externe omgevingen.
- ▶ Upgrades en upgrade policies van niet dienst gebonden applicaties van gebruiker.

## 4 Beschikbaarheid, onderhoud en rapportage

De infrastructuur van Avit is opgebouwd om een hoge beschikbaarheid te bieden.

### 4.1 Beschikbaarheid van de Diensten

Op alle diensten is de beschikbaarheids-garantie van toepassing.

Cloud Connected Dienstverlening heeft de volgende beschikbaarheid:

- ▶ HaCS heeft een beschikbaarheid van 99,7%;
- ▶ De DaaS dienst heeft een beschikbaarheid van 99,7%;
- ▶ De IaaS dienst heeft een beschikbaarheid van 99,8%;
- ▶ De DRaaS dienst heeft een beschikbaarheid van 99,8%.
- ▶ Managed CPE heeft een beschikbaarheid van 99,7%; Dit is exclusief de (Internet) verbinding
- ▶ Managed Gasten Internet heeft een beschikbaarheid van 99,7%; Dit is exclusief de Internet verbinding
- ▶ WaaS heeft een beschikbaarheid van 99,7%;

Een dienst is beschikbaar als alle drie van de volgende elementen beschikbaar zijn:

- ▶ **De datacenter faciliteiten**  
De beschikbaarheid van stroom, voldoende koeling en de juiste luchtvochtigheid wordt voortdurend gemonitord. De datacenter faciliteiten worden als beschikbaar beschouwd als er geen gebrek aan stroom of koeling of een verkeerde luchtvochtigheid bij de voor de dienst cruciale infrastructuur geconstateerd wordt.
- ▶ **De netwerk infrastructuur**  
De beschikbaarheid van de netwerk infrastructuur wordt continue gemeten met behulp van monitoring software. Hierbij wordt het netwerk als beschikbaar beschouwd als de fysieke machine of machines die de infrastructuur van de specifieke dienst met het Avit netwerk verbinden een ping reply sturen naar één van de monitoring nodes buiten het Avit netwerk.
- ▶ **De infrastructuur van de specifieke dienst**  
De beschikbaarheid van de infrastructuur die nodig is om specifieke core diensten zoals een serveromgeving of opslagcapaciteit te leveren wordt door de eigen cloud management software van Avit gemonitord. Deze software houdt gedetailleerde logs bij over de beschikbaarheid van elk element.

Als één van de bovenstaande elementen niet beschikbaar is voor een bepaalde dienst dan geldt dat als onbeschikbaarheid van deze dienst. Hierbij zal aangekondigd onderhoud en situaties van overmacht zoals gedefinieerd in onze Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden 2016 niet als onbeschikbaarheid worden gerekend.

De beschikbaarheid van onze diensten wordt per jaar berekend.

## 4.2 Onderhoud en onderhoudsvensters

Avit zal periodiek onderhoud plegen aan de hostingomgevingen.

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 22.00 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.

## 5 Support

In de artikelen hieronder staan de verschillende elementen beschreven waar de mogelijke ondersteuning van Avit uit bestaat.

### 5.1 Servicedesk

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 servicedesk is beschikbaar tijdens kantooruren op werkdagen op de op de site aangegeven tijden. De servicedesk is gesloten op officieel erkende Nederlandse feestdagen en in het weekend.

De Avit Servicedesk garandeert aan gebruiker gedurende de openstelling:

- ▶ Beschikbaarheid van 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijns servicedesk medewerkers
- ▶ Deskundige ondersteuning
- ▶ Call management
- ▶ Configuratie management
- ▶ Incident management
- ▶ Event management
- ▶ Software Updates indien dit noodzakelijk is voor de continuïteit van de oplossing

#### 5.1.1 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.

#### 5.1.2 Authorisatie

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](mailto: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. Het overeengekomen Service Level is vastgelegd in de bijlage van de Overeenkomst Cloud Connected Dienstverlening.

### 5.2 24/7 Support

Wanneer de servicedesk gesloten is, biedt Avit een 24/7 storingsdienst. Hier kunnen storingen gemeld worden die veroorzaakt worden door een onbeschikbaarheid van kritische diensten die Avit gecontracteerd was te leveren of te ondersteunen.



### 5.3 Call Management

Call Management bestaat uit de volgende activiteiten:

- ▶ call aanname tijdens de overeengekomen openstelling (tijdzone: CET);
- ▶ registratie van de call, het toekennen van de prioriteit en een call nummer.

Alle service calls worden zoveel mogelijk remote afgehandeld. Alle calls worden op basis van prioriteit behandeld.

### 5.4 Incident management

Incidenten worden bij de servicedesk telefonisch, via de portal, via e-mail of vanuit onze pro-actieve monitoring aangemeld. De servicedesk onderneemt hierna de volgende acties:

- ▶ Registreren van het incident in het ticket systeem.
- ▶ Prioriteren van het ticket.
- ▶ Incident analyseren.
- ▶ Incident eventueel escaleren naar de 2<sup>e</sup> en/of 3<sup>e</sup> lijn.
- ▶ Indien incident niet oplosbaar is door de servicedesk, call doorzetten naar de betreffende leverancier of internet service provider.
- ▶ Bewaking voortgang van het incident aan de hand van de bijbehorende SLA tijden.

### 5.5 Eventmanagement

Een event is een niet door de gebruiker veroorzaakte, onverwachte variatie op de afgesproken voorwaarden veelal opgemerkt door monitoring.





Type events:

- ▶ Beschikbaarheids-incidenten
- ▶ Security incidenten
- ▶ Privacy incidenten

Indien er een event plaatsvindt, welke relevant is voor gebruiker dan zal er zo snel mogelijk een rapportage worden verstuurd met daarin een beschrijving, de oorzaak, gevolgen en genomen maatregelen om dergelijke events in de toekomst te voorkomen. Deze zal worden verstuurd aan het relevante bij Avit bekende contactadres.

## 5.6 Prioriteitstelling

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

Prioriteit	Aanmelding	Type call	Effect op beheerde omgeving
P1		Incident	<u>Onwerkbaar:</u> een groot aantal mensen kan hun werk niet doen
P2		Incident	<u>Onacceptabel:</u> een klein aantal mensen kan hun werk niet of met ernstige beperkingen doen
P3		Incident	<u>Werkbaar met beperkingen:</u> er is een workaround of alternatief voor het probleem waardoor mensen wel (met enige beperkingen) kunnen werken.
P4		Service Request	<u>Nauwelijks of geen:</u> de gebruiker heeft hulp en/of advies nodig bij een wijziging, installatie of configuratie; er is dus geen sprake van een storing.

### 5.6.1 P1 en P2 Incidenten

P1 en P2 incidenten dienen te allen tijde telefonisch te worden gemeld op telefoonnummer +31 88 0312033. Aanvullende informatie kan per e-mail gestuurd worden naar [servicedesk@avitgroup.com](mailto:servicedesk@avitgroup.com) of via de beschikbare portal worden aangemeld (indien van toepassing).

### 5.6.2 P3 Incidenten

P3 incidenten dienen per email te worden gemeld naar [servicedesk@avitgroup.com](mailto:servicedesk@avitgroup.com) of via de beschikbare portal worden aangemeld (indien van toepassing).

### 5.6.3 P4 Service Requests

Service Requests kunnen aangevraagd worden via [servicedesk@avitgroup.com](mailto:servicedesk@avitgroup.com) of via het beschikbare portal en zullen op basis van beschikbaarheid van medewerkers worden 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.

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 gebruiker hierover worden geïnformeerd.

## 5.7 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](mailto: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.

## 5.8 Service Management en rapportage

Omschrijving	Frequentie	Gebruiker	Avit
Strategisch overleg <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Vraagstukken</li><li>▶ Financiële zaken</li><li>▶ Contractuele zaken</li><li>▶ Nieuwe projecten</li></ul>	Jaarlijks	ICT eindverantwoordelijke	Account Manager & Service Manager
Tactisch Overleg <ul style="list-style-type: none"><li>▶ SLA rapportage</li><li>▶ Strippenkaarten</li><li>▶ Escalaties</li><li>▶ Service ontwikkelingen</li></ul>	Iedere 6 maanden	ICT Manager	Service Delivery Manager
Operationeel overleg <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Tickets &amp; Incidenten</li><li>▶ Afhandeling tickets</li></ul>	Ad-Hoc	ICT Manager	Service Delivery Manager

## 5.9 Response- en reparatietijden

Deze paragraaf geeft de response- en reparatietijden weer. De Cloud Connected Dienstverlening biedt de volgende reparatietijden voor storingen:

Storing	Type Call	Service window	Response tijd	Reparatie tijd
P1	Incident	24x7	< 1uur	< 4 uur
P2	Incident	Ma-Vr 8:00-18:00	< 1uur	< 24 uur
P3	Incident	Ma-Vr 8:00-18:00	< 2uur	< 2 werkdagen
P4/Change	Service request	Ma-Vr 8:00-18:00	1 werkdagen	n.v.t.

## 5.10 Fair Usage policy service desk.

Cloud Connected Dienstverlening is een dienst inclusief support en standaard changes (P4). Op deze dienstverlening is onze Fair-usage policy van kracht. Doel van deze Fair-usage policy is om uitzonderlijk veel gebruik van onze support afdeling voor storingen en/of aanpassingen in de inrichting te limiteren. Bij deze Fair-usage policy hebben wij het recht om changes welke boven deze fair-usage policy uitkomen, aan u door te belasten. Niet standaard changes zullen aan u worden doorbelast. Desgewenst kunt u hiervoor bij ons een strippenkaart afsluiten.

Binnen Cloud Connected Dienstverlening bent u vrij om aanpassingen bij ons aan te vragen. Voor het verwerken van deze aanpassingen houden wij onze standaard doorlooptijden aan.

Fair-usage policy standaard changes:

- ▶ Changes worden via het service service portal aan ons doorgegeven; telefonische meldingen worden niet geaccepteerd.
- ▶ Per 100 HaCS gebruikers heeft de klant recht op 20 uur support per jaar.
- ▶ Per 100 DaaS gebruikers heeft de klant recht op 20 uur support per jaar.
- ▶ Per virtual Datacenter (IaaS) heeft de klant recht op 20 uur support per jaar.
- ▶ Per DRaaS dienst heeft de klant recht op 20 uur support per jaar.

Avit behoudt zich het recht voor om de meer gebruikte uren achteraf tegen het geldende support tarief aan u door te belasten. Uren welke op locatie moeten worden besteed voor het oplossen van storingen en/of doorvoeren van wijzigingen zullen altijd inclusief voorrijkosten worden doorbelast.

## 5.11 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.

## 6 Randvoorwaarden

De kwaliteit van de dienst wordt mede bepaald door de kwaliteit van het onderliggende netwerk. Cloud Connected Dienstverlening stelt de volgende eisen aan het netwerk (mits niet door Cloud Connected Dienstverlening aan u meegeleverd):

- ▶ Voldoende bandbreedte, kwaliteit en beschikbaarheid tussen uw locaties en het datacenter van de Cloud Connected Dienstverlening.
- ▶ Minimaal Cat5 UTP-bekabeling;
- ▶ Voldoende vrije LAN poorten op het LAN netwerk op de locatie(s).
- ▶ De gebruikte netwerkcomponenten ondersteunen QoS en VLAN functionaliteit en worden door u conform de eisen van Cloud Connected Dienstverlening ingesteld.
- ▶ Geen firewall, NAT, filters of andere functionaliteit tussen de telefoon toestellen op de locaties en de Cloud Connected Dienstverlening.
- ▶ Minimaal 100Mb bandbreedte in het LAN naar de endpoints, geadviseerd wordt om 1Gb te gebruiken.
- ▶ Gebruiker draagt zorg voor een afdoende beveiliging en bescherming van de hostingomgeving; Avit is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor het beveiligen van de server tegen inbraakpogingen en/of de eventuele gevolgschade bij een succesvolle inbraak.
- ▶ Avit is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de onderliggende infrastructuur waar vanaf de dienst wordt aangeboden, of in geval van gehuurde fysieke servers de onderliggende infrastructuur inclusief de fysieke server.
- ▶ Upgrades en veranderingen aan systeemsoftware worden door Avit enkel op schriftelijk verzoek van gebruiker uitgevoerd of in geval het niet uitvoeren ervan de continuïteit van de dienstverlening in gevaar brengt; het risico van incompatibiliteit met de applicatie ligt bij gebruiker, Avit is enkel verantwoordelijk voor het uitvoeren van het verzoek.