



# **SERVICE LEVEL AGREEMENT BLUEWATER**

---

Overeenkomst tussen  
Stream BV  
&  
<Opdrachtgever>

30 mei 2012

Status: Definitief, versie 1.1

## VERSIEHISTORIE

<b>Versie</b>	<b>Datum</b>	<b>Wijzigingen</b>
1.1	30-05-2012	Definitieve versie

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
1.1 OVEREENKOMST EN PARTIJEN .....	3
1.2 DOEL EN INHOUD VAN DE SERVICE .....	3
<b>2. SERVICE DEFINITIE.....</b>	<b>4</b>
2.1 ONDERSTEUND PROCES .....	4
2.2 SERVICE OBJECTEN .....	4
2.3 SERVICE SUPPORT.....	4
2.4 SERVICE INSTALLATION .....	5
2.5 SERVICE RETIREMENT .....	5
<b>3. SERVICENIVEAU SPECIFICATIE .....</b>	<b>6</b>
3.1 BESCHIKBAARHEID.....	6
3.2 PERFORMANCE .....	7
3.3 BEVEILIGING.....	7
3.4 CAPACITEIT .....	8
3.5 CONFORMITEIT .....	8
3.6 BACK-UP .....	8
3.7 SUPPORT DESK.....	9
3.8 ADDITIONELE DIENSTEN (TEGEN VERGOEDING).....	10
<b>4. RANDVOORWAARDEN .....</b>	<b>11</b>
<b>5. SERVICE MANAGEMENT .....</b>	<b>12</b>
5.1 BESLISMOMENTEN EN OVERLEGSTRUCTUUR .....	12
5.2 METING EN SERVICERAPPORTAGE.....	13
5.3 SERVICE-EVALUATIE EN –WIJZIGINGEN.....	13
5.4 ESCALATIE .....	14
<b>6. PRIJZEN EN TARIEVEN.....</b>	<b>15</b>
6.1 ADDITIONELE SUPPORT.....	15
6.2 COMPENSATIE- / BOETEREGELS.....	15
<b>BIJLAGE A: DEFINITIES BEGRIPPEN .....</b>	<b>16</b>
<b>BIJLAGE B: DEELPROCESSEN, MODULES, SCHERMEN .....</b>	<b>19</b>
<b>BIJLAGE C: PERFORMANCE.....</b>	<b>20</b>
<b>BIJLAGE D: DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES .....</b>	<b>21</b>

## 1. INLEIDING

Dit Service Level Agreement (SLA) specificceert:

- de diensten en verantwoordelijkheden;
- de kwaliteitskenmerken en het overeengekomen kwaliteitsniveau (serviceniveau); en
- de processen die de kwaliteit van de dienstverlening garanderen.

Het doel van de SLA is het geheel van regels en procedures vast te stellen waaraan partijen tijdens de gehele duur van de SLA zijn gehouden.

In deze SLA worden begrippen met een hoofdletter aangeven. De definities van begrippen zijn in bijlage A opgenomen.

### 1.1 Overeenkomst en Partijen

Opdrachtgever is <Opdrachtgever>, gevestigd te <Vestigingsplaats>, hierna te noemen Opdrachtgever. Leverancier is Stream B.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Stream.

Stream toont zich bereid om voor Opdrachtgever de service zoals beschreven in deze SLA te verlenen rond het gebruik van de Programmatuur van Stream door Opdrachtgever.

Deze SLA maakt integraal deel uit van de SAAS-overeenkomst tussen Opdrachtgever en Stream daterend van <Datum overeenkomst>. De SLA is geldig voor de looptijd van de SAAS-overeenkomst en blijft geldig totdat deze wordt vervangen door een door betrokken partijen ondertekend nieuw exemplaar van de SLA.

### 1.2 Doel en inhoud van de service

Het doel van de service is Opdrachtgever te faciliteren bij het effectief en efficiënt gebruik van Bluewater zonder dat deze onnodig belast wordt met het beheer van een hiervoor benodigde operationele omgeving.

De inhoud van de service door Stream bestaat uit:

- beschikbaarstelling van een operationele omgeving;
- beschikbaarstelling van Programmatuur; en
- bieden van Ondersteuning.

Ten behoeve van de Programmatuur wordt door Stream een operationele omgeving ingericht op een hard- en softwareplatform in een computercentrum, hierna te noemen Faciliteit, welke verzorgd wordt door Stream.

## **2. SERVICE DEFINITIE**

### **2.1 Ondersteund proces**

Het ondersteunde bedrijfsproces bij Opdrachtgever betreft functioneel- en applicatiebeheer en bestaat uit een aantal deelprocessen. Deze deelprocessen zijn opgenomen in bijlage B.

### **2.2 Service objecten**

De Programmatuur die beschikbaar wordt gesteld voor functioneel- en applicatiebeheer bestaat uit Functionaliteit, zoals beschreven in bijlage B.

Opdrachtgever heeft toegang tot de Faciliteit van Stream via de door Opdrachtgever te verzorgen datacommunicatieverbinding met het Internet. Stream is verantwoordelijk voor de verbinding van de Faciliteit met het Internet en het in stand houden van deze verbinding. Stream is niet verantwoordelijk voor de datacommunicatie tussen de internet aansluitpunten van Stream en Opdrachtgever.

### **2.3 Service support**

De Ondersteuning door Stream bestaat uit de volgende hoofdactiviteiten:

- Applicatiebeheer van de Programmatuur;
- Technisch beheer van de Faciliteit; en
- 2e lijns gebruikersondersteuning.

Het Applicatiebeheer van de Programmatuur leidt tot de volgende resultaten:

- werkende Functionaliteit (zie bijlage B);
- herstelde gebreken in de Functionaliteit; en
- ingevoerde nieuwe versies van de Programmatuur.

Bij het invoeren van nieuwe versies van de Programmatuur wordt het tijdstip van invoering ruim van tevoren bekendgemaakt aan de Opdrachtgever

Het Technisch beheer van de Faciliteit leidt tot de volgende resultaten:

- backup van gegevens;
- terugzetten van backups bij technische storingen;
- voldoende performance van het productiesysteem; en
- beveiligde omgeving tegen ongeautoriseerde toegang.

Het terugzetten van een backup op verzoek van de Opdrachtgever (convenience restore) anders dan bij een technische storing valt niet onder deze SLA. Aan het uitvoeren van een convenience restore zijn additionele kosten (zie overeenkomst) verbonden.

Voor de Ondersteuning van Opdrachtgever in het gebruik van de Programmatuur richt Stream een support desk in voor 2e lijn gebruikersondersteuning. Bij deze support desk kan Opdrachtgever terecht voor:

- functionele vragen
- het melden van incidenten
- informatieverstrekking

Het verzorgen van 1e lijn gebruikersondersteuning en Functioneel beheer van de Programmatuur valt expliciet niet onder Ondersteuning van Stream. Opdrachtgever heeft de verantwoordelijkheid dit zelf te organiseren, zoals beschreven in hoofdstuk 4.

## **2.4 Service installation**

Na het ontvangen van de getekende overeenkomst zal Stream in overleg met de Opdrachtgever een ingerichte Faciliteit ten behoeve van Opdrachtgever opleveren. Afhankelijk van de duur van de implementatie zal eerst een testomgeving worden opgeleverd. Na afloop van de acceptatietesten door de Opdrachtgever zal de daadwerkelijke productieomgeving worden opgeleverd aan de Opdrachtgever. Aan de opdrachtgever wordt een gebruikersnaam en wachtwoord versterkt. Met deze gegevens is Opdrachtgever in staat de Programmatuur te gebruiken.

## **2.5 Service retirement**

Bij het beëindigen van de overeenkomst waar deze SLA deel van uitmaakt komt de service van Stream aan Opdrachtgever op de datum van ontbinding van de overeenkomst te vervallen.

In afstemming met Opdrachtgever zal Stream op een nader overeen te komen moment de gegevens van Opdrachtgever digitaal ter beschikking stellen in de vorm van een SQL-export. Stream zal bij beëindiging van de overeenkomst de toegang van Opdrachtgever tot de Programmatuur ontnemen. Tevens zal Stream na overhandiging van de gegevens van Opdrachtgever aan Opdrachtgever overgaan tot het vernietigen van alle omgevingen (waaronder de operationele omgeving en testomgeving) van Opdrachtgever in de Faciliteit van Stream, inclusief alle gegevens (waaronder backups) van Opdrachtgever.

### 3. SERVICENIVEAU SPECIFICATIE

#### 3.1 Beschikbaarheid

De Beschikbaarheid van de Programmatuur wordt uitgedrukt in een percentage van de totale tijd binnen het Service Window waarin de Programmatuur beschikbaar moet zijn. Het Service Window loopt op Werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur. De Programmatuur zal buiten het Service Window ook beschikbaar zijn tenzij dit tijdig is gecommuniceerd naar de Opdrachtgever. Uren buiten het Service Window lopen echter niet mee in onderstaande de Beschikbaarheid berekening.

Binnen het Service Window wordt een Beschikbaarheid van 98,5% gegarandeerd. Per kwartaal wordt de Beschikbaarheid gemeten per periode van 3 maanden. De Beschikbaarheid wordt als volgt berekend:

$$\frac{(\text{Uren binnen Service Window}) - (\text{Uren Downtime binnen Service Window})}{(\text{Uren binnen Service Window})} \times 100\%$$

Downtime is gedefinieerd als de tijd waarin de Opdrachtgever geen gebruik kan maken van de Programmatuur. Downtime buiten het Service Window wordt niet meegenomen in de berekening van de Beschikbaarheid. De Programmatuur wordt pas beschouwd beschikbaar te zijn als de Opdrachtgever per email is geïnformeerd of nadat een serieuze poging daartoe is ondernomen.

Een Maintenance Window wordt maximaal één keer per maand gereserveerd. Stream zal, indien gebruik gemaakt wordt van een gereserveerd Maintenance Window, dit tijdig communiceren aan Opdrachtgever om aan te geven op welke tijdstippen de capaciteit geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar zal zijn in verband met uitvoeren van (periodiek) onderhoud vanwege optimalisatie of groei van de Faciliteit en Programmatuur. Stream dient Opdrachtgever zo vroeg mogelijk op de hoogte te stellen als daadwerkelijk gebruik gemaakt wordt van een gereserveerd Maintenance Window met een minimum van 8 Werkuren van tevoren. Tijdstippen waarin het Maintenance Window plaatsvindt worden via de website van Stream en per email gecommuniceerd. Het Maintenance Window vindt plaats buiten het Service Window.

Geplande Downtime is van toepassing op het Maintenance Window. Ongeplande Downtime betreft alle andere perioden en omstandigheden waarin de Programmatuur niet beschikbaar is. Ongeplande Downtime buiten het Service Window wordt niet meegenomen in de berekening van de Beschikbaarheid.

Stream draagt in het geval van Calamiteiten zorg voor een adequate uitwijkprocedure. De uitwijkprocedure heeft tot doel het minimaliseren van Downtime en dient te voorzien in een zo hoog mogelijk serviceniveau. Het inregelen van een adequate uitwijk neemt maximaal 1 dag in beslag.

### 3.2 Performance

Stream stelt zich tot taak de performance van de Programmatuur te bewaken en te verbeteren. De performance van de Programmatuur wordt gemeten op de Faciliteit van Stream. Bij het meten van de performance wordt de datacommunicatieverbinding met het Internet van Opdrachtgever en de werkstations van Opdrachtgever buiten beschouwing gelaten. De performance welke Opdrachtgever ervaart is afhankelijk van deze onderdelen, waarop Stream geen invloed kan uitoefenen.

Stream zal de performance meten en toetsen bij de invoering van nieuwe versies van de Programmatuur en wijzigingen in de configuratie van de Faciliteit.

Stream zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van de uitkomsten van de metingen en de invoering van verbeteringen.

### 3.3 Beveiliging

Stream neemt alle mogelijke maatregelen binnen haar vermogen om te voorkomen dat onbekende en ongeautoriseerde personen toegang kunnen krijgen tot of gebruik kunnen maken van de Programmatuur, de Faciliteit en de inhoudelijke gegevens van Opdrachtgever.

Medewerkers van Opdrachtgever hebben alleen toegang tot de Programmatuur wanneer Opdrachtgever daartoe zelf autorisatie verleent. Stream garandeert dat andere klanten van Stream op geen enkele wijze toegang kunnen krijgen tot de inhoudelijke gegevens van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever zelf medewerkers van andere klanten autoriseert.

Voor de dataverbinding van de Opdrachtgever met de Programmatuur maakt Stream gebruik van een SSL-verbinding. Met deze verbinding wordt alle data versleuteld opgehaald en verstuurd. De versleuteling wordt uitgevoerd met een Comodo SSL certificaat met weergave van geverifieerde bedrijfsgegevens in het certificaat.

Fysieke toegang tot de Faciliteit in het computercentrum is alleen mogelijk op basis van toegewezen autorisaties. Zonder geldige autorisaties kan het computercentrum niet worden betreden.

Stream waarborgt de integriteit van de inhoudelijke gegevens van Opdrachtgever door geregelde back-ups, die offsite worden opgeslagen.

Stream maakt voor onderhoudswerkzaamheden gebruik van een VPN & SSH-verbinding naar de Faciliteit. Met deze verbinding wordt de volledige verbinding versleuteld, waardoor gegevensuitwisseling niet inzichtelijk kan worden gemaakt door ongeautoriseerde personen.

Iedere nacht worden automatisch nieuw uitgebrachte beveiligingsupdates van het gehanteerde besturingssysteem (Ubuntu) gedownload en toegepast.



### 3.4 Capaciteit

De capaciteit van de ter beschikking gestelde Programmatuur en Faciliteit wordt uitgedrukt in het aantal gelijktijdige instances (calls, rfc's) en gelijktijdige gebruikers in de operationele omgeving van Opdrachtgever.

Opdrachtgever krijgt de beschikking over voldoende capaciteit om de Programmatuur te kunnen gebruiken binnen de gestelde serviceniveaus zoals gedefinieerd in deze SLA tot het moment dat één van de volgende situaties wordt bereikt:

- > 2500 actieve instances (calls, rfc's en dergelijke);
- > 30 gelijktijdige gebruikers van NetXq (Workflow); en
- > 500 gelijktijdige gebruikers van Drupal (Portal).

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan het gebruik van de Programmatuur veranderen. Het is voor beide partijen van belang om inzicht te hebben in trends die zich voordoen op het gebied van capaciteit zodat tijdig rekening kan worden gehouden met een eventuele verandering.

### 3.5 Conformiteit

Als besturingssysteem wordt gebruik gemaakt van Ubuntu Stable. Nieuwe releases van het gehanteerde besturingssysteem worden grondig getest op een aparte omgeving en pas daarna ingevoerd op de productieomgeving.

Het computercentrum (Schuberg Philis) waarin de Faciliteit van Stream zich bevindt is gesitueerd in Nederland en voldoet aan de eisen op het gebied van beveiliging, beheer en continuïteit die mogen worden gesteld aan een professioneel rekencentrum. Stream garandeert dat de gegevens van Opdrachtgever (inclusief backups) altijd in Nederland worden bewaard.

In extreme noodsituaties waarbij het computercentrum niet meer kan functioneren, kan gebruik worden gemaakt van een adequate uitwijkfaciliteit. Deze uitwijkfaciliteit bevindt zich minimaal op 10 kilometer afstand van het computercentrum.

### 3.6 Back-up

Stream waarborgt het behoud van alle inhoudelijke gegevens van Opdrachtgever middels een vaste back-up procedure.

De Faciliteit maakt gebruik van Raid-5 waardoor continu een online back-up wordt gemaakt van alle gegevens, daar zij opgeslagen staan op (2x4) verschillende schijven. Dit betekent dat als 2 van de 8 schijven kapot gaat dit geen onderbreking en gegevensverlies veroorzaakt.

Ten minste 1 maal per dag worden van de inhoudelijke gegevens van Opdrachtgever on line backups gemaakt zonder Downtime. De backups worden zowel onsite als offsite opgeslagen.

Stream garandeert een maximaal verlies van de inhoudelijke gegevens van Opdrachtgever van 2 dagen. Het terugzetten van een back-up op verzoek van Opdrachtgever zal maximaal 4 Kantooruren in beslag nemen.

### 3.7 Support desk

De support desk van Stream vormt de 2e lijn gebruikersondersteuning. Op deze support desk worden onder andere de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- registratie van Meldingen;
- diagnose van Incidenten en verzorgen oplossing;
- terugkoppeling naar de 1e lijn gebruikersondersteuning bij Opdrachtgever; en
- eventueel opstarten van het escalatieproces.

Indien een Incident niet het gevolg is van een gebrek in de Programmatuur of buiten de omvang van deze Overeenkomst valt, zal Stream het Incident afwijzen. Stream zal Opdrachtgever hiervan per email melding doen.

Afhankelijk van de overeengekomen Urgentiecodes gelden Reactietijden, waarbinnen Stream start met het oplossen van Incidenten. Een definitie van de Urgentiecodes en de Reactietijden zijn in onderstaande tabel weergegeven. Door Stream geverifieerde Incidenten van Code 1 lopen mee in de berekening van de Beschikbaarheid zoals benoemd in paragraaf 3.1.

Urgentie-code	Omschrijving	Reactietijd
1	<p>Zeer Ernstig</p> <p>Het Incident heeft tot gevolg dat de Programmatuur niet meer beschikbaar is en geen van de medewerkers van Opdrachtgever er meer mee kan werken.</p>	1 Werkuur
2	<p>Ernstig</p> <p>Het Incident heeft tot gevolg dat één of meerdere onderdelen van de Programmatuur niet meer beschikbaar is/zijn en enkele medewerkers van Opdrachtgever er niet meer mee kunnen werken of hiervan hinder ondervinden.</p>	4 Werkuren
3	<p>Gering</p> <p>Het Incident heeft tot gevolg dat één van de medewerkers van Opdrachtgever niet meer met de Programmatuur kan werken of hiervan hinder ondervindt.</p>	2 Werkdagen
4	<p>Zeer Gering</p> <p>Niet voor het operationele functioneren van de Programmatuur van belang zijnde vragen of verzoeken.</p>	5 Werkdagen

Een aangemeld Incident van Urgentiecode 1 binnen het Support Window zal te allen tijde op dezelfde Werkdag door Stream in behandeling worden genomen.

Voor de uitvoering van werkzaamheden geldt een Support Window van de support desk tijdens Werkuren op Werkdagen van maandag tot en met vrijdag. De support desk is bereikbaar op:

telefoon +31 (0) 20 - 772 39 26

e-mail support@streamconsulting.nl

Stream zal alleen bij hoge uitzondering en alleen op beslissing van Stream zelf op locatie van Opdrachtgever Ondersteuning bieden om een Incident te verhelpen.

Het geven van Opleiding aan gebruikers van Opdrachtgever valt niet onder de werkzaamheden van de support desk. Op verzoek van Opdrachtgever zal Stream een apart voorstel doen voor Opleiding dat geen onderdeel uitmaakt van deze SLA.

### **3.8 Additionele diensten (tegen vergoeding)**

Opdrachtgever is eigenaar van de gegevens die middels de SaaS-dienst worden geregistreerd, bewerkt en gepubliceerd. Ingeval de opdrachtgever een volledige export van alle gegevens van Opdrachtgever wenst, anders dan bedoeld onder 2.5 (Service retirement), zal Stream hieraan per omgaande voldoen, zulks tegen een vaste vergoeding, zoals bepaald in de SaaS-overeenkomst.

Additionele diensten op verzoek van Opdrachtgever die (impliciet of expliciet) buiten de scope van deze SLA vallen zullen in overleg met Opdrachtgever worden gepland en uitgevoerd. Deze werkzaamheden worden verrekend op basis van nacalculatie tegen het geldende tarief, zoals bepaald in de SaaS-overeenkomst.

## 4. RANDVOORWAARDEN

Het Functioneel beheer van de Programmatuur valt onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Het Functioneel beheer bestaat uit:

- inrichten en beheer van gebruikersprofielen en gebruikers;
- inladen van de data geschiedenis; en
- (zodanig) opstellen van specifieke gebruikersdocumentatie .

Opdrachtgever zal in de eigen organisatie een 1e lijn gebruikersondersteuning inrichten waar advies en assistentie over het gebruik en functioneren van de Programmatuur door medewerkers van Opdrachtgever gevraagd kan worden en waar Incidenten aangemeld en gebundeld kunnen worden.

Binnen de organisatie van Opdrachtgever dienen contactpersonen van de 1e lijn gebruikersondersteuning te worden benoemd die namens Opdrachtgever in contact mogen treden met de support desk van Stream. Deze contactpersonen zijn in bijlage D opgenomen en dienen tijdens het Service Window bereikbaar te zijn voor Stream.

Opdrachtgever zal alle informatie verstrekken aan de support desk van Stream die nodig is om de gemelde Incidenten te kunnen onderzoeken. Opdrachtgever dient per Incident de volgende gegevens op te geven:

- naam van de organisatie;
- naam van de melder;
- juiste en volledige omschrijving van het verzoek of het Incident; en
- Urgentiecode (in overleg met Stream).

Stream garandeert een goede werking van de Programmatuur als voldaan wordt aan bepaalde specificaties van werkstations, browserprogrammatuur en bandbreedte van de internetverbinding bij Opdrachtgever. Het minimum vereiste dat aan de specificaties wordt gesteld is opgenomen in bijlage D.

In de volgende omstandigheden kan Stream de in de SLA overeengekomen serviceniveaus tijdelijk niet nakomen, doch zal Stream, waar mogelijk, ervoor zorg dragen dat zo spoedig mogelijk in onderling overleg een oplossing wordt gevonden:

- stop van de operationele omgeving op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever;
- niet bereikbaar zijn van de Faciliteit als gevolg van overeengekomen en aangemeld onderhoud door Stream;
- aantoonbare breuken in het publieke net van telecommunicatie-infrastructuur, als bedoeld in de Wet op de Telecommunicatievoorzieningen;
- onjuist en ongekwalificeerd handelen van de Opdrachtgever;
- onrechtmatig toegang door derden tot de Faciliteit en Programmatuur; en
- foutief gebruik van de Programmatuur door Opdrachtgever.

## 5. SERVICE MANAGEMENT

### 5.1 Beslismomenten en overlegstructuur

Het managen van de services in deze SLA moet worden vertaald naar operationele afspraken tussen Stream en Opdrachtgever. Beide partijen zijn verantwoordelijk voor dit proces.

De overlegstructuur en rapportages worden primair bepaald aan de hand van de te nemen beslissingen over de servicelevering. In onderstaand overzicht zijn de te nemen beslissingen door partijen beknopt weergegeven.

Beslissing	Benodigde informatie	Bevoegd	Moment
Acceptatie service installatie		O: service manager	Aanvang service
Service-evaluatie	SLA en servicereportage	O: service manager	Elk half jaar
Wijziging operationele werkwijze	SLA en wijzigingsvoorstel	O: service manager	Ad hoc
Service wijziging		O: service manager S: account manager	Ad hoc
Contractbeëindiging		O: opdrachtgever	Einde service

*O = Opdrachtgever, S = Stream*

Indien partijen hieraan behoefte hebben zullen partijen op een nader te bepalen frequentie een strategisch overleg voeren. Doel van het strategisch overleg is het bespreken van de dienstverlening en het uitwisselen van informatie over nieuwe marktontwikkelingen en ontwikkelingen bij beider partijen die mogelijk van invloed zijn op de dienstverlening in de toekomst.

## 5.2 Meting en servicerapportage

Periodiek wordt door de Stream een servicerapportage verstrekt. In deze rapportage zijn de volgende gegevens opgenomen, gemeten over de afgelopen periode:

- gerealiseerde serviceniveaus;
- alle Meldingen door Opdrachtgever;
- aandachtspunten en aanbevelingen; en
- actie- en besluitenlijst.

Van de serviceniveaus worden, indien van toepassing, de volgende gegevens gerapporteerd:

- gerealiseerde Beschikbaarheid;
- capaciteitsgebruik; en
- gerealiseerde reactietijden.

Van alle Meldingen worden de volgende gegevens gerapporteerd:

- nummer melding;
- datum;
- melder;
- Urgentiecode;
- omschrijving;
- reactietijd;
- oorzaak; en
- oplossing.

Security breaches of het niet succesvol uitvoeren van een backup worden bij vaststelling direct gemeld aan de Opdrachtgever.

## 5.3 Service-evaluatie en -wijzigingen

Doel van de service-evaluatie is het bespreken van de kwaliteit van de dienstverlening van Stream naar Opdrachtgever op basis van de periodieke servicerapportages zoals beschreven in de SLA. Tevens wordt tijdens deze evaluatie gesproken over additionele diensten zoals deze door Stream (kunnen) worden aangeboden. Onder andere kunnen aan de orde komen:

- alle in deze overeenkomst aan Stream en Opdrachtgever opgedragen taken;
- de kwaliteit van de uitvoering van de activiteit door Stream;
- de inhoud van de SLA; en
- planning en wijzigingen ten aanzien van de Faciliteit.

De service-evaluatie wordt uitgevoerd door de service manager van Opdrachtgever en de account manager van Stream. De deelnemers aan de evaluatie worden alleen na voorafgaand overleg tussen Stream en Opdrachtgever vervangen. Afspraken met Opdrachtgever over de frequentie en vorm van de service-evaluatie zijn vastgelegd in bijlage D.

Specifieke uitkomsten uit de service-evaluatie in de vorm van acties en beslissingen zullen in de servicerapportage worden bijgewerkt dat onderwerp is van de service-evaluatie. De bijgewerkte versie van de servicerapportage wordt door Stream binnen 10 Werkdagen na afloop van de service-evaluatie verstuurd. Opdrachtgever kan binnen 5 werkdagen na ontvangst van de bijgewerkte servicerapportage opmerkingen in de rapportage door Stream laten verwerken. Na 5 Werkdagen is de servicerapportage bindend voor partijen.

## 5.4 Escalatie

Indien een Incident op het niveau van het operationele werkveld niet naar tevredenheid van Opdrachtgever of Stream wordt afgehandeld kunnen beide partijen conform het onderstaande schema escaleren.

Escalatieniveau	Opdrachtgever	Stream
1e	1e lijn gebruikersondersteuning	Support desk
2e	Service manager	Account Manager
3e	Opdrachtgever	Algemeen directeur

## 6. PRIJZEN EN TARIEVEN

De vergoeding van de services die in deze SLA worden beschreven wordt bepaald in de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Stream waar deze SLA integraal deel vanuit maakt.

### 6.1 Additionele support

Stream kan op verzoek van Opdrachtgever additionele supportdiensten aanbieden. Additionele supportdiensten, die geen onderdeel zijn van het oplossen van een door Opdrachtgever Incident, worden na schriftelijke opdracht van Opdrachtgever tegen de geldende tarieven geleverd.

Additionele supportdiensten vallen buiten deze overeenkomst. Voor de uitvoering van de additionele werkzaamheden zal vooraf een separate aanbieding worden verzorgd.

### 6.2 Compensatie- / boeteregels

Indien de Beschikbaarheid van de Programmatuur, gemeten over een periode van 3 maanden beneden het niveau komt wordt door Stream een korting verstrekt. Het totaalbedrag te betalen aan korting bedraagt voor Stream niet meer dan maximaal 15%. Voor het bepalen van de korting wordt gewerkt met onderstaande staffel.

Bovengrens	Ondergrens	Korting
100,0%	98,5%	0%
98,4%	97,0%	5%
97,0%	95,0%	10%
94,9%	0,0%	15%

De korting is van toepassing op het bedrag dat gerelateerd is aan de 3-maandelijke periode waarin zich wijziging van het serviceniveau heeft voorgedaan. Verrekening vindt plaats met de betaling van de eerstvolgende periode.



## BIJLAGE A: DEFINITIES BEGRIPPEN

Deze bijlage bevat definities van alle gehanteerde begrippen in deze SLA. Deze definities zijn voor de volledigheid hieronder opgenomen.

### Definities SLA

<b>Applicatie beheer</b>	Het geheel van activiteiten ten behoeve van het bestuur, het toezicht op en het onder controle brengen van de Programmatuur. Het Applicatiebeheer wordt uitgevoerd door Stream.
<b>Back-up</b>	Het veilig stellen van de Programmatuur en gegevens van Opdrachtgever die worden gebruikt op de Faciliteit van Stream door middel van het laden van deze Programmatuur en gegevens op een back-up medium.
<b>Beschikbaarheid</b>	Het percentage van de tijd van het Service Window waarin Opdrachtgever gebruik kan maken van de Functionaliteit.
<b>Calamiteit</b>	Een ongeplande situatie waarbij verwacht wordt dat de duur van het niet beschikbaar zijn van een of meer aan Opdrachtgever geleverde diensten de afgesproken serviceniveaus zal overschrijden.
<b>Documentatie</b>	Door Stream opgestelde generieke gebruikershandleiding(en) met betrekking tot (functioneel) gebruik van de SAAS-Dienst, welke binnen de Functionaliteit als helpfunctie ter beschikking staat.
<b>Downtime</b>	De tijdsduur waarin de Programmatuur niet beschikbaar is geweest voor Opdrachtgever.
<b>Escalatie</b>	Een conflict of onenigheid naar een hoger organisatorisch niveau brengen, omdat: (1) de bevoegdheid tot beslissen niet op het huidige niveau aanwezig is en/of (2) de afgesproken serviceniveaus in gevaar zijn of dreigen te worden overschreden.
<b>Faciliteit</b>	Hard- en softwareplatform met een logisch strikt gescheiden operationele omgeving ten behoeve van Opdrachtgever in het computercentrum van Stream.
<b>Feestdag</b>	Nieuwjaarsdag, eerste paasdag, tweede paasdag, hemelvaartsdag, eerste pinksterdag, tweede pinksterdag, eerste kerstdag, tweede kerstdag, Koninginnedag en één keer per vijf jaar bevrijdingsdag.
<b>Functionaliteit</b>	De gebruiksfuncties en –mogelijkheden van de Programmatuur, al dan niet onderverdeeld in deelfunctionaliteiten en/of programmamodules. De door Opdrachtgever af te nemen Functionaliteit is gespecificeerd in Bijlage 1.

<b>Functioneel beheer</b>	Het geheel van activiteiten ten behoeve van het bestuur, het toezicht op en het onder controle brengen van de inrichting van de Functionaliteit. Het Functioneel beheer wordt uitgevoerd door Opdrachtgever.
<b>Geplande Downtime</b>	De tijdsduur waarin de Programmatuur in contractuele zin niet beschikbaar is geweest voor Opdrachtgever binnen de overeengekomen Maintenance Window.
<b>Incident</b>	Elke gebeurtenis afwijkend van de (verwachte) standaardwerking van de Programmatuur en/of Faciliteit, zoals overeengekomen tussen Opdrachtgever en Stream.
<b>Maintenance Window</b>	Het tijdvak waarin de SAAS-Dienst niet beschikbaar hoeft te zijn en wat gereserveerd is voor regulier onderhoud.
<b>Melding</b>	Elk mondeling, telefonisch, elektronisch en/of schriftelijk verzoek van de 1e lijn gebruikersondersteuning van Opdrachtgever aan de support desk van Stream. Een melding betreft de opgave van een Incident, een wijzigingsverzoek, een vraag, een opdrachtverstrekking dan wel enig ander verzoek voor dienstverlening.
<b>Ondersteuning</b>	Dienst bestaande uit support- en beheeractiviteiten van Stream gericht op het ondersteunen van Gebruikers en het instandhouden van de Functionaliteit.
<b>Ongeplande Downtime</b>	De tijdsduur waarin de Programmatuur in contractuele zin niet beschikbaar is geweest voor Opdrachtgever buiten de overeengekomen Maintenance Window.
<b>Opdrachtgever</b>	De contractuele wederpartij van Stream bij een overeenkomst.
<b>Opleiding</b>	Dienst bestaande uit een vorm van kennisoverdracht waarvan het doel is om de gebruikers bekend te maken met de door Stream te leveren Functionaliteit van de Programmatuur, en het trainen in het gebruik ervan, zodat zij vanaf het moment van de terbeschikkingstelling van de Functionaliteit op een adequate wijze daarmee kunnen werken, zoals dat voor hun specifieke werkzaamheden noodzakelijk is.
<b>Programmatuur</b>	Computerprogramma's met bijbehorende Documentatie en materialen.
<b>Reactietijd</b>	De periode tijdens het Support Window gelegen tussen de melding van een Incident of de aanvraag van een wijziging en de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing van een Incident of het uitvoeren van een wijziging.
<b>SAAS-Dienst</b>	Dienst bestaande uit het door Stream ten behoeve van Opdrachtgever op afstand ter beschikking stellen van de Functionaliteit, alsmede Ondersteuning.

<b>Service Window</b>	Het tijdvak, vallende buiten het Maintenance Window, waarin de SAAS-Dienst op grond van een overeenkomst beschikbaar dient te zijn.
<b>SLA</b>	Service Level Agreement, zijnde een document met betrekking tot de overeengekomen kwaliteitsnormen van de uit te voeren Dienst(en), welke integraal en onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van een overeenkomst.
<b>Support Window</b>	Het met Opdrachtgever overeengekomen tijdsbestek waarin Opdrachtgever in contact kan treden met de support desk.
<b>Technisch beheer</b>	Het geheel van activiteiten ten behoeve van het bestuur, het toezicht op en het onder controle te brengen van de Faciliteit. Het Technisch beheer wordt voor rekening en verantwoording van Stream uitgevoerd door derde partijen.
<b>Urgentiecode</b>	Code die de volgorde aangeeft waarin Meldingen van Opdrachtgever door Stream worden behandeld.
<b>Werkdagen</b>	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Feestdagen, waarbij 5 mei eens in de vijf (5) jaar een nationale feestdag is.
<b>Werkuren</b>	Uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.

## BIJLAGE B: DEELPROCESSEN, MODULES, SCHERMEN

Het ondersteunde proces betreft het voeren van functioneel- en applicatiebeheer. Een nadere beschrijving is opgenomen in de implementatie offerte en bijbehorende documentatie.

Deelprocessen / Functionaliteiten	Status ondersteuning
Call proces	Ondersteund
Planned Support proces	Ondersteund
CallClient proces	Ondersteund
MetadataClient proces	Ondersteund
Support Desk Attendance	Ondersteund
Wiki	Ondersteund
FAQ	Ondersteund

## BIJLAGE C: PERFORMANCE

Voor een goede performance van de Programmatuur adviseert Stream de volgende configuratie bij Opdrachtgever:

- 2Mbps internetverbinding.
- 2GHz processor werkstation.
- 512MB werkgeheugen werkstation.
- Mozilla FireFox (aanbevolen) met het gebruik van Javascript en cookies geactiveerd.
- Internet Explorer 7 met het gebruik van met Javascript, cookies en Flash 9 of hoger geactiveerd.

