

Service Level Agreement

Voorbeeld_Klant

Datum

21 augustus 2024

Kenmerk

FEL-20-1-xxx

Versie

Versie 1.0

Classificatie

Vertrouwelijk



Inhoudsopgave

1.	Service Level Agreement.....	3
1.1	Support en onderhoud	3
1.2	Service delivery en rapportage	3
1.3	Incidentmanagement.....	4
1.4	Service desk telefonische bereikbaarheid.....	4
1.5	Problem Management	4
1.6	Security Management	5
1.7	Availability Management.....	5
1.8	Change Management.....	5
1.9	Incident Prioriteit Levels	5
2.	Randvoorwaarden en uitsluitingen.....	7
3.	Afkortingen en begrippen.....	8
4.	Ondertekening.....	9

1. Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement (SLA) hoort bij de dienstverlening die Felton verleend aan Voorbeeld_Klant (hierna Voorbeeld_Klant), behorende bij de Raamovereenkomst met kenmerk FEL-20-1-xxx (de Raamovereenkomst) en de deellovereenkomsten Onderhoud en Beheer en FC-1aaS (de Deellovereenkomsten).

Service Levels

Felton levert de diensten aan Voorbeeld_Klant zoals vastgelegd in de Deellovereenkomsten (de Diensten). Ten aanzien van deze Diensten gelden de servicelevels zoals gedefinieerd in deze SLA

1.1 Support en onderhoud

Service Level Agreement		
KPI	Specifieke Service Levels	Opmerkingen
Support beschikbaarheid		
Support beschikbaarheid window - standard	Ma. - Vr. 08.00 - 17.30 uur	Servicewindow op werkdagen
Support beschikbaarheid window - extended	24*7 Prioriteit 1 Support Service <ul style="list-style-type: none"> ○ Ma. – Vr 17.30 – 08:00 uur ○ Zo. - Za. 00.00 - 23.59 uur 	Standby dienst 24*7 excl. standaard-window
Onderhoudswindow	Samen te bepalen (standaard één avond per maand tussen 18.00 – 06.00)	Onderhoudswindow afstemmen met klant.
Incident afhandelingswindow	Alle categorieën: 5x9,5 uren: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ma. - Vr. 08.00 – 17.30 (CET) ○ Prioriteit 1 Incidenten: 24*7 	Geldt voor alle onderstaande service levels

1.2 Service delivery en rapportage

Service delivery en rapportage		
KPI	Specifieke Service Levels	Opmerkingen
KPI Rapportage	<Eens per maand (voor Managed Services)> <Eens per kwartaal (voor Networking)>	Felton rapporteert <maandelijks/ieder kwartaal> over de KPI's van de vorige periode.
KPI-periode	1 maand (Managed Services) 3 maanden (Networking)	KPI's worden gerapporteerd over de voorgaande maand of drie maanden (kwartaal)
Service Improvement Plan (SIP)	Wanneer een KPI gedurende 3 opeenvolgende perioden niet wordt gehaald wordt in overleg een SIP opgesteld. Binnen 3 maanden na het opstellen van het SIP dient het plan te zijn geïmplementeerd. Zijn de resultaten wederom onvoldoende, wordt een tweede SIP opgesteld welke binnen een maand moet resulteren in verbetering.	

Service evaluatie	6 maanden na aanvang van deze overeenkomst. Daarna jaarlijks.	Strategische tevredenheid Diensten conform KPI's in SLA Klanttevredenheid
-------------------	--	---

1.3 Incidentmanagement

Incident management		
KPI	Specifieke Service Levels	Opmerkingen
Prioriteit level 1 incidenten (Reactie / Oplossing)	Reactietijd: < 30 min Oplostijd: <ul style="list-style-type: none"> ○ 80% Opgelost < 4 uur ○ 100% Opgelost in overleg 	Dit incident dient altijd telefonisch te worden gemeld.
Prioriteit level 2 incidenten (Reactie / Oplossing / SLA)	Reactietijd: < 2 uur Oplostijd: <ul style="list-style-type: none"> ○ 80% Opgelost: < 8 uur ○ 100% Opgelost in overleg 	
Prioriteit level 3 incidenten (Reactie / Oplossing / SLA)	Reactietijd: < 8 uur Oplostijd: <ul style="list-style-type: none"> ○ 80% Opgelost: < 32 uur ○ 100% Opgelost in overleg 	
Prioriteit level 4 incidenten (Reactie / Oplossing / SLA)	Reactietijd: < 16 uur Oplostijd: <ul style="list-style-type: none"> ○ 80% Opgelost: < 80 uur ○ 100% Opgelost in overleg 	

1.4 Servicedesk telefonische bereikbaarheid

Servicedesk telefonische bereikbaarheid		
KPI	Specifieke Service Levels	Opmerkingen
Gemiddelde wachttijd tot opnemen	45% binnen 30 seconden 80% binnen 60 seconden	De wachttijd start nadat de automatische welkomstekst is afgerond.
Telefonische beschikbaarheid	>= 90%	

1.5 Problem Management

Problem management		
KPI	Specifieke Service Levels	Opmerkingen
Problem Management - RCA inclusief oplossingsvoorstel	Opleveren RCA: < 10 werkdagen Opleveren van mogelijk oplossingsvoorstel: < 15 werkdagen	

1.6 Security Management

Security Management		
KPI	Specifieke Service Levels	Opmerkingen
Security Management - Patch Compliancy update	97% patch compliancy	In overleg mag hiervan (pragmatisch) worden afgeweken. Installatie van patches is afhankelijk van beschikbaar gestelde onderhoudswindows.

1.7 Availability Management

Availability Management (Beschikbaarheid)		
KPI	Specifiek Service Level	Opmerkingen
Beschikbaarheid	99,9%	Geldt voor de Felton Cloud, gemeten over 24 uur per dag, alle dagen in het jaar, excl. gepland onderhoud.

1.8 Change Management

Change Management		
KPI	Specifieke Service Levels	Opmerkingen
Standaard changes (Reactietijd)	Reactietijd: <ul style="list-style-type: none"> ○ 85% < 8 uur ○ 100% < 16 uur 	
Non-standaard changes (reactietijd)	Reactietijd: <ul style="list-style-type: none"> ○ 85% < 8 uur ○ 100% < 16 uur 	
Spoed changes (reactietijd)	Reactietijd: 100% < 2 uur	
Uitvoeren change (oplostijd)	90% binnen afgesproken tijd	Op basis van Change Window
Betrouwbaarheid Change	<ul style="list-style-type: none"> ○ 95% 1st time right ○ 99% 2nd time right 	

1.9 Incident Prioriteit Levels

Incident Prioriteit Levels	
Incident Prioriteit levels	Omschrijving
Prioriteit 1 ¹ (Kritieke impact op het primaire proces van de klant)	Er is een kritische impact op het primaire proces van de klant. Het uitvoeren van het primaire proces is niet mogelijk door de verstoring.
	Een business-critical applicatie is niet beschikbaar of onbruikbaar, of;
	Business-critical functionaliteiten kunnen niet worden uitgevoerd, of;
	Een groot risico wordt gedetecteerd en geclassificeerd als Level 1, of;
	De betrokken partijen komen gezamenlijk overeen dat een ticket prioriteits level 1 krijgt.

¹ Prio 1 incidenten dienen altijd telefonisch te worden aangemeld bij de Felton servicedesk

Prioriteit 2 (Grote impact op het (primaire) proces van de klant)	Er is een grote impact op het primaire proces van de klant.
	Delen van een business-critical applicatie zijn niet beschikbaar of onbruikbaar, of;
	Delen van business-critical functionaliteiten kunnen niet worden uitgevoerd, werken incorrect of leveren een lagere performance dan de overeengekomen levels, of;
	Eindgebruikers kunnen werken, maar hebben een verminderde productiviteit door het incident, of;
	Een risico wordt gedetecteerd en geclassificeerd als Level 2, of;
	De betrokken partijen komen gezamenlijk overeen dat een ticket prioriteits level 2 krijgt.
Prioriteit 3 (Kleine impact op de processen van de klant)	Standaard prioriteit nieuw aangemelde incidenten
	Een risico wordt gedetecteerd en geclassificeerd als Level 3, of;
	De betrokken partijen komen gezamenlijk overeen dat een ticket prioriteits level 3 krijgt.
Prioriteit 4 (Geen impact op de processen van de klant)	Er is geen impact op de processen van de klant.
	Het incident heeft vrijwel geen gevolgen voor de eindgebruiker(s), maar de overeengekomen service wordt niet volledig geleverd, of;
	De betrokken partijen komen gezamenlijk overeen dat een ticket prioriteits level 4 krijgt.

Prioriteiten Matrix						
		Impact				
		Volledige organisatie	Meerdere afdelingen	Eén afdeling	Enkele individuen	Eén individu
Urgentie	Volledig onmogelijk om te werken. Primair bedrijfsproces of systeem is down.	1	1	1	2	3
	Werken mogelijk met strikt verminderde prestaties. Kritische systemen zijn down.	1	2	2	3	4
	Werken is mogelijk. Meeste functionaliteit is beschikbaar en enkele nevensystemen niet.	2	3	3	3	4
	Vragen, verbetervoorstellen.	3	3	4	4	4

Betreft	Opmerking
Organisatie	Volledige organisatie inclusief meerdere vestigingen en gebouwen.
Meerdere afdelingen	Meerdere groepen gebruikers met soortgelijke functies zoals: personeelszaken, financiële afdeling etc.
Afdeling	Een groep gebruikers met persoonlijke functies.

Enkele individuen	Incidenten welke betrekking hebben tot meerdere personen, maar niet een volledige afdeling.
Eén individu	Incidenten welke betrekking hebben op de werkplek van één enkele gebruiker.

2. Randvoorwaarden en uitsluitingen

Felton sluit de gevolgen van het niet behalen van KPI's uit als dit veroorzaakt is door:

- Onjuiste of niet volledige werking van Voorbeeld_Klant Applicaties die buiten het beheer van Felton vallen;
- Onjuiste of niet volledige werking van Voorbeeld_Klant Apparatuur die buiten het beheer van Felton vallen;
- Onjuist of onvoldoende handelen van Voorbeeld_Klant;
- Onjuist of onvoldoende handelen van Voorbeeld_Klant medewerkers of door Voorbeeld_Klant ingezette 'derden' (bijvoorbeeld: er worden onjuiste patches in het netwerk gemaakt of aangesloten randapparatuur veroorzaakt verstoringen, werkzaamheden van derden leiden tot verstoringen, storing in internetconnectiviteit of stroomverstoringen);
- Onjuist of onvoldoende handelen van de Voorbeeld_Klant leveranciers en derde partijen die niet onder de regie en/of aansturing van Felton vallen (bijvoorbeeld de WAN leverancier);
- De keuzes die Voorbeeld_Klant maakt en die afwijken van het technisch ontwerp of het niet doen van door Felton geadviseerde IT investeringen door de Voorbeeld_Klant (bijvoorbeeld: het niet vervangen van componenten; niet opvolgen van adviezen om upgrades uit te voeren, niet dubbel ontsluiten van locaties, verplaatsen van apparatuur naar het datacenter van Felton i.p.v. deze te vervangen, etc.).

3. Afkortingen en begrippen

Begrippen en definities	
Begrip	Definitie
Reactietijd	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reactietijd is de statusverandering van het ticket van 'Intake' naar 'In behandeling' ○ Enkel van toepassing op de items binnen de beheersscope; ○ Genoemde uren zijn enkel van toepassing binnen de overeengekomen Support beschikbaarheidswindow – standaard.
Oplostijd	<ul style="list-style-type: none"> ○ De oplostijd is de tijd tussen registratie van het incident en het herstellen van de functionaliteit. ○ Enkel van toepassing op de items binnen de overeengekomen beheersscope; ○ Enkel van toepassing als de oplossing afhankelijk is van de expertise van Felton; ○ Genoemde uren zijn enkel van toepassing binnen de overeengekomen Support Availability Windows; ○ Oplossing is incl. geautomatiseerde incidentoplossing; ○ Oplostijden zijn afhankelijk van de in de Overeenkomst gemelde randvoorwaarden.
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid is de mate waarin de Felton dienstverlening in staat is om de gewenste functionaliteit te bieden op een bepaald ogenblik of voor een bepaalde tijdsduur.
Gepland onderhoud	Onderhoud dat wordt uitgevoerd tijdens de vaste onderhoudswindows, of op extra ingeplande momenten.
RCA	Root Cause Analysis
Root Cause	De fundamentele oorzaak van een probleem of een proces dat niet het gewenste resultaat oplevert. Indien deze oorzaken worden weggenomen, treedt het probleem niet opnieuw op.
CSI	Continuous Service Improvement
SLA	Service Level Agreement
Wijziging / Change	Elke variatie of aanpassing verzocht door de klant tot de diensten, waaronder: a) toevoeging, verwijdering of wijziging van een bestaande dienst of functionaliteit;
Incident	Elke gebeurtenis die geen deel uitmaakt van de standaardwerking van de beheerde netwerk infrastructuur dienst, die oorzaak is of kan zijn van een onderbreking of de afname van de kwaliteit van de diensten.
Probleem	De onbekende onderliggende oorzaak van één of meer incidenten.

4. Ondertekening

Aldus opgemaakt en ondertekend in tweevoud.

Felton B.V.

Voorbeeld_Klant

Datum: <datum>

Datum:

Naam: M.J. van der Moolen
Functie: Algemeen Directeur

Naam: Beslisser Naam
Functie: Beslisser Functie

Handtekening:

Handtekening:

.....

.....

Datum: <datum>

Naam: M.A. van Montfoort
Functie: CEO Interstellar

Handtekening:

.....