

Service Level Agreement

Archive-IT - Dienstverlening

Datum 4 maart 2022
Versie 1.1

Inhoudsopgave

1. Algemeen	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Begrippen en definities	4
2. Dienstverlening	5
2.1 Aanvragen dossiers	5
2.2 Bereikbaarheid afdeling Dienstverlening	5
3. Exit en retransitieplan	5
3.1 Scope	5
3.2 Continuïteit	6
3.3 Organisatie	6
3.4 Acceptatie, decharge	6
3.5 Activiteiten en deliverables	6
3.6 Deliverables Archive-IT	7
3.7 Vertrouwelijke informatie	7
3.8 Kosten exit/transitie	7

Versiehistorie

Auteur	Versie	Datum	Wijziging(en)
Roy Peeters	1.0	17-08-2021	
Roy Peeters	1.1	04-03-2022	Openingstijden aangepast

1. Algemeen

1.1 Inleiding

In dit Service Level Agreement (SLA) wordt het service level van de Archive-IT dienstverlening nader toegelicht.

1.2 Begrippen en definities

De in deze SLA met een hoofdletter geschreven begrippen hebben de betekenis zoals opgenomen in onderstaande begrippenlijst.

Begrip	Definitie
Informatie	Gegevens in dossiers, dozen, kratten
Opdrachtgever	Klant van Archive-IT, gegevensverantwoordelijke, gegevenseigenaar
Opdrachtnemer	Archive-IT; beheerder van de gegevens, verwerker
Werkdagen	Maandag t/m vrijdag met uitzondering van de nationale (Nederlandse) erkende feestdagen (zoals aangegeven op de website van de Rijksoverheid)
Werkuren	Van 08:30 uur tot 17:00 uur op werkdagen

2. Dienstverlening

2.1 Aanvragen dossiers

Het aanvragen van dossiers geschiedt via Archive-IT software. De aangevraagde dossiers worden afhankelijk van uw opgave digitaal ter beschikking gesteld of per koerier naar u toegestuurd.

2.2 Bereikbaarheid afdeling Dienstverlening

Onze afdeling Dienstverlening is bereikbaar op reguliere werkdagen tussen 8.15 en 17.00 uur. In het weekend en op feestdagen is er geen bezetting.

Aanvragen van dossiers kunnen 24/7 worden gedaan, aanvragen die buiten de reguliere openingstijden zijn gedaan, worden op de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen en ter beschikking gesteld conform uw aanvraag.

Heeft u vragen/opmerkingen over een dossieraanvraag of wilt u een spoedaanvraag ook telefonisch melden dan kan dit via telefoon. De afdeling Dienstverlening is bereikbaar via telefoonnummer +31 77 750 11 00.

3. Exit en retransitieplan

3.1 Scope

Van exit of transitie is sprake als een klant (gedeeltes) van de dienstverlening van Archive-IT opzegt. Dit bijvoorbeeld in verband met verstrijken van de bewaartermijn, of een keuze voor een andere leverancier.

We onderscheiden hierin twee vormen:

- + Exit: vernietigen van informatie.
- + Retransitie (opheffen): overhevelen van informatie naar klant/of derden.

Bij het einde van de overeenkomst (of een gedeelte daarvan):

- + Vindt vernietiging van de informatie plaats door Archive-IT of;
- + Vindt overdracht van de informatie plaats van Archive-IT naar derde partij die de dienstverlening overneemt of;
- + Vindt overdracht van de informatie plaats van Archive-IT naar klant (retourneren dossiers).

De overdracht van de informatie tijdens de exit en retransitie gebeurt op basis van de beheersituatie 'as-is'. De bestaande dienstverlening loopt tijdens de exit en retransitie door op basis van de bestaande afspraken in de overeenkomst(en).

Indien de exit- en retransitie werkzaamheden na het einde van de overeenkomst nog niet zijn afgerond, zullen deze werkzaamheden door Archive-IT – tegen overeengekomen kosten net zolang worden voortgezet tot de finale decharge door opdrachtgever. Reguliere wijzigingen op de bestaande dienstverlening tijdens de exit en retransitie vinden dan ook plaats binnen die afspraken en vallen niet onder de scope van dit exit- en retransitieplan.

3.2 Continuïteit

Opdrachtgever zal zo min mogelijk hinder ondervinden door de contractbeëindiging en de exit en retransitie. Partijen committeren zich aan een samenwerking gedurende het exit- en retransitieproces. Archive-IT is verantwoordelijk dat de afgesproken serviceniveaus voor de dienstverlening blijven gehandhaafd.

3.3 Organisatie

Ten behoeve van de uitvoering van de exit en retransitie stellen partijen ieder een projectleider aan. De projectleiders zijn voor elke partij het aanspreekpunt en krijgen voldoende mandaat om de overeengekomen afspraken in dit exit- en retransitieplan na te komen. Partijen zullen naar beste vermogen plannings op elkaar afstemmen om zo de exit en retransitie zo snel mogelijk te doen plaatsvinden. Archive-IT stelt voldoende en goed gekwalificeerd personeel en overige resources ter beschikking ten behoeve van de uitvoering van een gecontroleerde exit en retransitie.

3.4 Acceptatie, decharge

Decharge door opdrachtgever vindt plaats bij acceptatie van overdracht van de betreffende informatie. Bij decharge kunnen er restpunten zijn. Na decharge kijken de partijen welke restpunten nog openstaan en afgewerkt moeten worden.

3.5 Activiteiten en deliverables

De activiteiten die door Archive-IT in het kader van de exit en retransitie worden uitgevoerd dienen door Archive-IT te worden opgeleverd, alsook de deliverables. In ieder geval dient er een beveiligde en transparante data-export plaats te vinden op een op dat moment gangbare, voor opdrachtgever leesbare en beveiligde gegevensdrager.

Archive-IT zal haar medewerking verlenen aan het beschikbaar stellen van antwoorden op gestelde vragen binnen overeengekomen termijnen (vragen van opdrachtgever en/of derden betrokken bij de overdracht). Als opdrachtgever de termijnen niet redelijk vindt en hier last van ondervindt, dan dient hiervoor door partijen een nieuwe termijn afgesproken te worden. De voorzieningen van Archive-IT met betrekking tot data- en informatiebeveiliging blijven gehandhaafd totdat de data en eventuele andere informatie is overgedragen. Archive-IT zal zijn verplichtingen uit dit exit- en retransitieplan niet opschorten als er een conflict ontstaat over de beëindiging van de samenwerking.

3.6 Deliverables Archive-IT

Voor de vernietiging/opheffing (retourneren) van dossiers per nieuw kalenderjaar kan opdrachtgever een opdracht verstrekken. Deze opdracht dient uiterlijk drie maanden voor het eind van het kalenderjaar zijn verstrekt (vóór 1 oktober van een lopend kalenderjaar). Er worden geen beheer- en opslagkosten meer berekend voor het nieuwe kalenderjaar voor te vernietigen/retourneren populatie.

3.7 Vertrouwelijke informatie

Partijen respecteren ieders belang, intellectuele eigendom en vertrouwelijkheid van informatie. De geheimhoudingsplicht van Archive-IT blijft ook na de exit- en retransitie bestaan voor onbepaalde tijd.

3.8 Kosten exit/transitie

Archive-IT draagt er zorg voor om bij beëindiging van de overeenkomst de exit- en retransitie-activiteiten en deliverables uit te voeren dan wel op te leveren zoals beschreven in dit document. De kosten verbonden aan de exit en retransitie zijn voor rekening van de opdrachtgever. Alvorens een exit- of transitieproject uit te voeren, brengt Archive-IT een offerte uit. Na schriftelijk akkoord op de offerte wordt de opdracht uitgevoerd.