

Service Level Agreement

Archive-IT - Dienstleistungen

Datum 17.August 2021
Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemein	4
1.1 Einleitung	4
1.2 Begriffe und Definitionen	4
2. Dienstleistungen	5
2.1 Datei-Anfragen	5
2.2 Erreichbarkeit der Serviceabteilung	5
3. Ausstiegs- und Umstiegsplan	5
3.1 Umfang	5
3.2 Kontinuität	6
3.3 Organisation	6
3.4 Akzeptanz, Entlastung	6
3.5 Aktivitäten und Ergebnisse	6
3.6 Liefergegenstände Archive-IT	7
3.7 Vertrauliche Informationen	7
3.8 Ausstiegs-/Übergangskosten	7

Versionsgeschichte

Autor	Version	Datum	Änderung(en)
Roy Peeters	1.0	17-08-2021	

1. Allgemein

1.1 Einleitung

Dieses Service Level Agreement (SLA) regelt den Leistungsumfang der Archive-IT-Dienste.

1.2 Begriffe und Definitionen

Die in dieser Dienstgütevereinbarung verwendeten Begriffe in Großbuchstaben haben die im nachstehenden Glossar angegebene Bedeutung.

Konzept	Definition
Informationen	Daten in Akten, Kartons, Kisten
Kunde	Auftraggeber von Archive-IT, Datenverantwortlicher, Dateneigentümer
Auftragnehmer	Archive-IT; Datenverwalter, Bearbeiter
Arbeitstage	Montag bis Freitag mit Ausnahme der nationalen (niederländischen) anerkannten Feiertage (wie auf der Website der Zentralregierung angegeben)
Arbeitszeiten	Von 08:15 bis 17:00 Uhr an Werktagen

2. Dienstleistungen

2.1 Datei-Anfragen

Die Dateien werden über die Software Archive-IT angefordert. Je nach Anfrage werden die angeforderten Dateien digital zur Verfügung gestellt oder per Kurier an Sie versandt.

2.2 Erreichbarkeit der Serviceabteilung

Unsere Serviceabteilung ist an normalen Arbeitstagen zwischen 8.15 Uhr und 17.00 Uhr erreichbar. An Wochenenden und Feiertagen ist kein Personal anwesend.

Aktenanfragen können rund um die Uhr gestellt werden; Anfragen, die außerhalb der regulären Öffnungszeiten gestellt werden, werden am nächsten Arbeitstag bearbeitet und entsprechend Ihrer Anfrage zur Verfügung gestellt.

Wenn Sie Fragen/Bemerkungen zu einer Aktenanfrage haben oder eine dringende Anfrage telefonisch melden möchten, können Sie dies auch telefonisch tun. Die Serviceabteilung ist unter der Telefonnummer +31 77 750 11 00 zu erreichen.

3. Ausstiegs- und Umstiegsplan

3.1 Umfang

Ein Exit oder Übergang liegt vor, wenn ein Kunde die von Archive-IT erbrachten Leistungen (teilweise) beendet. Dies zum Beispiel im Zusammenhang mit dem Ablauf der Aufbewahrungsfrist oder der Wahl eines anderen Anbieters.

Dabei unterscheiden wir zwei Formen:

- + Exit: Vernichtung von Informationen.
- + Weitergabe (Löschung): Weitergabe von Informationen an Kunden und/oder Dritte.

Am Ende der Vereinbarung (oder eines Teils davon):

- + Erfolgt die Vernichtung der Informationen durch Archive-IT oder;
- + Erfolgt eine Weitergabe der Informationen von Archive-IT an einen Dritten, der die Leistungserbringung übernimmt oder;
- + Werden die Informationen von Archive-IT an den Kunden übertragen (Rückgabe von Akten).

Die Weitergabe von Informationen während des Ausstiegs und des Übergangs erfolgt auf der Grundlage der Ist-Verwaltung. Bestehende Dienste werden während des Ausstiegs und des Übergangs auf der Grundlage der bestehenden Vereinbarungen fortgeführt.

Sind die Exit- und Retransition-Aktivitäten nach Vertragsende noch nicht abgeschlossen, werden diese Aktivitäten von Archive-IT - zu vereinbarten Kosten - bis zur endgültigen Entlassung durch den Kunden fortgeführt. Regelmäßige Änderungen an den bestehenden Diensten während des Ausstiegs und des Übergangs werden daher im Rahmen dieser Vereinbarungen erfolgen und fallen nicht in den Anwendungsbereich dieses Ausstiegs- und Übergangsplans.

3.2 Kontinuität

Der Kunde wird so wenig wie möglich durch die Vertragsbeendigung, den Ausstieg und den Rückübergang belastigt. Die Parteien verpflichten sich, während des Ausstiegs- und Übergangsprozesses zusammenzuarbeiten. Archive-IT ist dafür verantwortlich, dass die vereinbarten Service Levels für die Dienste eingehalten werden.

3.3 Organisation

Für die Durchführung des Ausstiegs und des Rückübergangs ernennen die Parteien jeweils einen Projektleiter. Die Projektleiter sind die Kontaktstelle für jede Partei und erhalten ein ausreichendes Mandat, um die Vereinbarungen in diesem Ausstiegs- und Rückführungsplan zu erfüllen. Die Parteien werden ihre Zeitpläne nach besten Kräften koordinieren, um sicherzustellen, dass der Ausstieg und der Übergang so schnell wie möglich erfolgen. Archive-IT stellt ausreichend und gut qualifiziertes Personal und andere Ressourcen für die Durchführung eines kontrollierten Ausstiegs und Rückübergangs zur Verfügung.

3.4 Akzeptanz, Entlastung

Die Entlastung durch den Kunden erfolgt mit der Annahme der Übermittlung der entsprechenden Informationen. Bei der Entlassung können Restbestände vorhanden sein. Nach der Entlastung überlegen die Parteien, welche Punkte noch offen sind und erledigt werden müssen.

3.5 Aktivitäten und Ergebnisse

Die von Archive-IT im Rahmen des Exits und der Retransition erbrachten Leistungen müssen von Archive-IT geliefert werden, ebenso wie die Deliverables. In jedem Fall muss ein sicherer und transparenter Datenexport auf einem Datenträger erfolgen, der für den Kunden zu diesem Zeitpunkt lesbar und sicher ist.

Archive-IT wirkt bei der Beantwortung von Fragen mit, die innerhalb der vereinbarten Fristen gestellt werden (Fragen des Auftraggebers und/oder der an der Übertragung beteiligten Dritten). Findet der Auftraggeber die Fristen nicht angemessen und stört er sich daran, müssen die Parteien eine neue Frist vereinbaren. Die Bestimmungen von Archive-IT zur Daten- und Informationssicherheit bleiben bis zur Übergabe der Daten und sonstigen Informationen erhalten. Archive-IT wird seine Verpflichtungen im Rahmen dieses Ausstiegs- und Rückübertragungsplans nicht aussetzen, wenn ein Konflikt über die Beendigung der Zusammenarbeit auftritt.

3.6 Liefergegenstände Archive-IT

Für die Vernichtung/Löschung (Rückgabe) von Akten pro neuem Kalenderjahr kann der Kunde einen Auftrag erteilen. Diese Anordnung muss spätestens drei Monate vor Ablauf des Kalenderjahres erfolgen (vor dem 1. Oktober eines laufenden Kalenderjahres). Für das neue Kalenderjahr werden keine weiteren Verwaltungs- und Lagerkosten für zu vernichtende/zurückgegebene Bestände erhoben.

3.7 Vertrauliche Informationen

Die Parteien respektieren die Interessen der anderen Seite, das geistige Eigentum und die Vertraulichkeit von Informationen. Die Verschwiegenheitspflicht von Archive-IT besteht auch nach dem Ausscheiden und der Rückübertragung unbefristet fort.

3.8 Ausstiegs-/Übergangskosten

Archive-IT stellt sicher, dass bei Beendigung der Vereinbarung die Exit- und Retransition-Aktivitäten und -Leistungen wie in diesem Dokument beschrieben durchgeführt oder geliefert werden. Die Kosten im Zusammenhang mit dem Ausstieg und dem Übergang gehen zu Lasten des Kunden. Vor der Durchführung eines Ausstiegs- oder Übergangsjekts unterbreitet Archive-IT ein Angebot. Nach schriftlicher Zustimmung zum Angebot wird der Auftrag ausgeführt.