

Service Level Agreement

Archive-IT – E-Content365

Datum 22 mei 2023

Versie 1.0

In onderstaande tabellen dienen de **geel gemarkeerde** secties door **Name** te worden ingevuld en/of worden aangevuld.

Inhoudsopgave

Versiehistorie	3
1. Algemeen.....	4
1.1 Inleiding.....	4
1.2 Begrippen en definities	4
2. Software.....	6
2.1 Indienen incidenten/meldingen	6
2.1.1 Bereikbaarheid supportdesk	6
2.1.2 Incident management.....	6
2.1.3 Respons- en oplostijden	7
2.1.4 Rapportages Incidenten/Meldingen	8
2.2 Nieuwe Releases.....	8
2.3 Change- en Release Management.....	8
2.4 Escrow software	9
2.5 Serviceparameters SaaS.....	9
2.5.1 Beschikbaarheid.....	9
2.5.2 Back-up en restore services	9
3. Exit- en transitieplan.....	10
3.1 Scope	10
3.2 Continuïteit.....	10
3.3 Organisatie.....	10
3.4 Acceptatie, decharge	11
3.5 Activiteiten en deliverables	11
3.6 Deliverables Archive-IT	11
3.7 Vertrouwelijke informatie.....	11
3.8 Kosten exit/transitie	12
4. Communicatie/Escalatie matrix.....	13

Versiehistorie

Auteur	Versie	Datum	Wijziging(en)
Dolf Jan Quik	1.0 Definitief	17-05-2023	

1. Algemeen

1.1 Inleiding

In deze Service Level Agreement (SLA) worden de servicelevels van Archive-IT met betrekking tot SaaS-software nader uitgewerkt/toegelicht.

1.2 Begrippen en definities

De in deze SLA met een hoofdletter geschreven begrippen hebben de betekenis zoals opgenomen in onderstaande begrippenlijst, dan wel indien deze hieronder ontbreekt, de betekenis die hieraan is gegeven in één van de andere onderdelen van de Overeenkomst:

Begrip	Definitie
Afdeling Support	De afdeling Support van Archive-IT.
Beheer	Het proactieve, reactieve en adaptieve beheer van de SaaS-dienst gericht op de beschikbaarheid en continuïteit daarvan. Waaronder het uitrollen van nieuwe releases.
Beschikbaarheid	De norm voor de beschikbaarheid van de SaaS-dienst wordt weergegeven als een percentage van de tijd dat, gedurende het Service Venster, gebruik kan worden gemaakt van de SaaS-dienst. Formule: $[(\text{Service Venster} - \text{Downtime}) / \text{Service (Venster)}] \times 100\%$ Onder beschikbaarheid wordt verstaan de technische mogelijkheid tot het kunnen inloggen op de Microsoft 365 Tenant van Name die toegang verleent tot de SaaS-dienst en het bieden van de overeengekomen functionaliteit.
Change	Een wijziging/aanpassing van (een onderdeel van) de SAAS-dienst.
Downtime	Periode dat de SaaS-dienst niet beschikbaar is binnen het Service Venster.
Incident	Operationele gebeurtenis die geen deel uitmaakt van de standaard werking van de SaaS-dienst en een degradatie van de overeengekomen operationele dienstverlening tot gevolg heeft.
Melding	Algemene vragen, wensen en klachten, niet zijnde een Incident.
Onderhoud	Het uitvoeren van correctieve, adaptieve of preventieve onderhoudswerkzaamheden. Denk hierbij aan reguliere updates van onder andere omgeving en software (firewall updates, security patches, operating system etc.).

Onderhoudsvenster	De periode waarin Archive-IT (a) geplande onderhoudswerkzaamheden verricht; en (b) noodzakelijk extra onderhoud verricht waarvoor geen uitstel mogelijk is (denk hierbij aan beveiligingsrisico's e.d.) uitvoert.
Oplostijd	Het aantal werkuren dat ligt tussen het moment van in behandeling nemen van een Incident en het oplossen van het Incident.
Patch of Fix	Een aanpassing aan de onderliggende applicatie(s) of systeempogrammatuur om fouten te verhelpen.
Probleem	Een ongewenste situatie geïdentificeerd uit gerelateerde Incidenten, waarvan de oorzaak nog niet bekend is.
Responstijd	De tijd die verstrijkt tussen het door Opdrachtgever conform de overeengekomen meldingswijze melden van het Incident en het moment dat de melding in behandeling genomen wordt door Archive-IT.
RFC – Request for Change	Een RFC is synoniem voor een Change Ticket. Een verzoek tot wijziging van (een onderdeel van) de SaaS-dienst.
Service Venster	Periode waarbinnen de SaaS-dienstverlening plaatsvindt minus het onderhoudsvenster.
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.
Workaround	Een tijdelijke oplossing voor een Incident.

2. Software

2.1 Indienen incidenten/meldingen

Voor Incidenten/Meldingen met betrekking tot Archive-IT software wendt u zich in alle gevallen tot de afdeling Support via de beveiligde **online support portal**. Incidenten/meldingen kunnen 24/7 worden geregistreerd. U kunt in deze online support portal tevens de voortgang en geschiedenis van uw Incidenten/Meldingen inzien.

2.1.1 Bereikbaarheid supportdesk

De afdeling Support bewaakt de voortgang en terugkoppeling van Incidenten/Meldingen. De afdeling Support is bereikbaar op reguliere werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur. In het weekend- en op feestdagen is er geen bezetting.

In geval van hoge urgentie/spoed kan ook via telefoon (op reguliere werkdagen/werkuren) een Incident worden gemeld/toegelicht. De afdeling Support is bereikbaar via telefoonnummer +31(0)162 51 99 55.

Archive-IT stelt alles in het werk om Incidenten op te lossen binnen de gestelde Oplostijden (zie hoofdstuk respons- en oplostijden).

2.1.2 Incident management

De volgende stappen worden na ontvangst van een Incident/Melding doorlopen:

- + Classificeren en prioriteren.
- + Bewaking op voortgang tot de uiteindelijke afmelding.
- + Communicatie van statusinformatie.
- + Afhandeling van Incidenten/Meldingen.

Een Incident kan leiden tot een Request For Change (RFC)

Incidenten/meldingen kunnen leiden tot een RFC. Het Incident/melding zal daarbij tijdelijk on hold worden gezet - met een referentie naar de RFC. In geval van hoge urgentie zal Archive-IT zich inspannen om al dan niet samen met de tenantbeheerder te voorzien in een workaround, mits mogelijk.

2.1.3 Respons- en oplostijden

De respons- en oplostijden worden gedefinieerd op basis van de opgegeven impact en de classificatie. De combinatie hiervan is bepalend voor de prioriteit.

Vaststellen impactcode

Impactcode	Omvang van het Incident
Hoog	Meer dan 10 gebruikers of bedrijf kritische processen
Middel	2-10 gebruikers
Laag	1 gebruiker

Vaststellen incident classificatie

Impactcode	Gevolg van het Incident
Hoog	Doorwerken is niet mogelijk of het raakt bedrijf kritische processen
Middel	Doorwerken is moeilijk
Laag	Doorwerken is mogelijk

Prioriteitsbepaling

De combinatie van **impactcode** en **classificatie** bepalen de prioriteit van een Incident.

Prioriteit & Classificatie			
Impactcode	Hoog (doorwerken niet mogelijk)	Middel (doorwerken moeilijk)	Laag (doorwerken mogelijk)
Hoog (> 10 gebruikers)	I	I	II
Middel (2-10 gebruikers)	I	II	III
Laag (1 gebruiker)	III	III	III

Urgentiebepaling

Afhankelijk van de prioriteit zal de urgentie worden bepaald, volgens onderstaande matrix.

Oplos- en responstijd		
Prioriteit	Responstijd	Oplostijd
I (urgent)	< 1 werkdag	80% oplossen binnen 1 dag
II (minder urgent)	< 1 werkdag	75% oplossen binnen 1 week
III (niet urgent)	< 1 werkdag	70% oplossen binnen 1 maand

Archive-IT zal ook, indien de oorzaak van het Incident niet aan Archive-IT is toe te rekenen, zich inspannen om Incidenten op te lossen. Archive-IT hanteert echter geen ‘Oplostijden’ voor dergelijke Incidenten. Archive-IT is gerechtigd om een vergoeding te vragen voor de door haar in dit kader verrichte werkzaamheden tegen de alsdan bij haar gebruikelijke tarieven.

2.1.4 Rapportages Incidenten/Meldingen

Via de een kwartaalrapportage wordt uw organisatie op de hoogte gehouden omtrent de volgende zaken:

- + Het aantal Incidenten.
- + Per Incident de “Oplostijd” en “Responstijd”.
- + Het aantal Incidenten gegroepeerd per prioriteit.
- + Een lijst met openstaande Incidenten en RFC's.

2.2 Nieuwe Releases

Nieuwe versies worden 4 weken voor uitrol beschikbaar gesteld in een development omgeving van uw organisatie. Na deze 4 weken wordt de release automatisch gepusht naar alle gebruikers.

2.3 Change- en Release Management

Verzoeken tot wijzigingen in de software dient u eveneens te doen in de online support portal. Archive-IT beoordeelt de voorgestelde wijziging op haalbaarheid en consequenties (waaronder kosten) en bepaalt of/en in hoeverre de voorgestelde wijziging zal worden doorgevoerd. Een wijzigingsverzoek dat niet wordt geaccordeerd, zal met redenen door Archive-IT worden afgewezen.

Bij releases worden Release Notes opgesteld.

2.4 Escrow software

Partijen hechten waarde aan continuïteit, voor wat betreft software en gehoste data. U bent daarvoor bij Archive-IT aan het juiste adres. Wenst u nog meer zekerheid: Archive-IT heeft een betrouwbare partij gevonden die een gedegen Escrow voorziening kan leveren. Als bijlage hebben we een document toegevoegd om aan te geven hoe Archive-IT een eventuele Escrow regeling voor **Name** zou willen invullen ("Archive-IT Escrow memo").

2.5 Serviceparameters SaaS

2.5.1 Beschikbaarheid

De SaaS-dienst wordt beschikbaar gesteld binnen de Microsoft tenant van **Name** zelf en dus is de voorwaardelijkheid de beschikbaarheid van de service van Microsoft 365. Wanneer het Microsoft platform niet beschikbaar is zal ook E-Content 365 niet bereikbaar zijn. Archive-IT kan dan ook niet aansprakelijk gesteld worden voor deze downtime.

* In dit kader wordt onder **niet beschikbaar** verstaan: het niet beschikbaar zijn voor alle gebruikers (volledige onbeschikbaarheid).

De onderliggende infrastructuur van Microsoft 365 voldoet aan zware beveiligingseisen, een hoge beschikbaarheid en redundante uitvoering van alle primaire voorzieningen. Alle data en back-up hiervan staan op de locatie die binnen de Microsoft tenant van uw organisatie is ingesteld.

2.5.2 Back-up en restore services

Het beheer van uw tenant wordt uitgevoerd door uw tenantbeheerder. Dit kan een externe systeembeheerder zijn of een intern beheerder van uw organisatie. Archive-IT speelt hierin géén rol. Wel kan Archive-IT adviseren in een correct beleid omtrent het beheer.

Wij adviseren vooraf de volgende taken goed op orde te hebben in samenspraak met uw tenantbeheerder;

- + Monitoring: het monitoren of de back-up al dan niet gelukt is.
- + Uitvoeren van back-ups.
- + Uitvoeren van restores.
- + Controle: uitvoeren van een periodieke back-up controle.

3. Exit- en transitieplan

3.1 Scope

Bij het einde van de overeenkomst kan overdracht van de data plaatsvinden van Archive-IT naar klant of derde partij. De overdracht van data tijdens de exit en transitie gebeurt op basis van de beheersituatie 'as-is'. De bestaande dienstverlening loopt tijdens de exit en transitie door op basis van de bestaande afspraken in de overeenkomst.

Indien de exit- en transitie 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 transitie vinden dan ook plaats binnen die afspraken en vallen niet onder de scope van dit exit- en transitieplan.

Infrastructurele wijzigingen als gevolg van de overdracht verlopen via de op dat moment geldende standaard changeprocedures. Waar nodig wordt de aanvang van de change voorafgegaan door een inhoudelijke afstemming van de technisch specialisten van partijen.

3.2 Continuïteit

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

3.3 Organisatie

Ten behoeve van de uitvoering van de exit en transitie stellen partijen ieder een exit- en transitie-manager aan. De exit- en transitie-managers zijn voor elke partij het aanspreekpunt en krijgen voldoende mandaat om de overeengekomen afspraken in dit exit- en transitieplan na te komen. Voor wat betreft de reikwijdte van het mandaat dient rekening gehouden te worden met interne mandatering, governance-regels en -beperkingen. De uitvoering van het exit- en transitieplan zal voortvarend aangepakt worden. Partijen zullen naar beste vermogen plannings op elkaar afstemmen om zo de exit en transitie 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 transitie.

3.4 Acceptatie, decharge

Decharge vindt plaats bij acceptatie van overdracht van de betreffende dienstverlening door Opdrachtgever. Bij decharge kunnen er restpunten zijn. Na decharge kijken 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 transitie 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 transitieplan niet opschorten als er een conflict ontstaat over de beëindiging van de samenwerking.

3.6 Deliverables Archive-IT

Er gelden de volgende deliverables:

- + Analyse maken van export en afstemmen met opdrachtgever.
- + Vastleggen of bepalen van:
 - o In welk formaat de data en metadata moet worden aangereikt.
 - o Of de historie van de dossiers moet worden meegenomen.
 - o Of de versies van de digitale documenten moeten worden meegenomen.
- + Verder vragen uitzoeken, zoals:
 - o Hoeveel export runs we dienen uit te voeren (testruns en productierun).
 - o Hoe vaak moeten we de data dienen af te leveren en hoe?

Archive-IT zal binnen vier weken na het verzoek tot exit een analyse afronden en uitwerken. Archive-IT start na opdracht binnen twee weken met het maken van de exportservice.

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 transitie bestaan voor onbepaalde tijd.

3.8 Kosten exit/transitie

Archive-IT draagt er zorg voor om bij beëindiging van de overeenkomst de exit- en transitie-activiteiten en deliverables uit te voeren dan wel op te leveren zoals beschreven in dit document. De kosten verbonden aan de exit en transitie m.b.t. de digitale/fysieke data zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Alvorens een exit- of transitieproject uit te voeren, brengt Archive-IT een offerte uit.

4. Communicatie/Escalatie matrix

Naast de reguliere communicatiekanalen tijdens kantoortijden kan het in sommige gevallen noodzakelijk zijn om vanuit **Name** en/of Archive-IT op een andere manier contact te krijgen.

Onderstaand een voorstel voor een communicatie-matrix:

Onderwerp	Name	Archive-IT
Operationele zaken (ook buiten kantoortijden)		[Accountmanager] [e-mailadres] [telefoonnummer]
Financiële zaken (tijdens kantoortijden)		Jolanda Corstjens (controller) j.corstjens@archive-it.group +31 (0)77 750 11 00
Grote escalaties		Paul de Meulemeester (CEO) p.demeulemeester@archive-it.group +31 (0)6 20 41 51 24