

CONTEC.



Service Level Agreement - FileCap

Inhoud

1.	UITGANGSPUNTEN	3
2.	DEFINITIES	3
3.	DIENSTVERLENING	4
4.	VERANTWOORDELIJKHEDEN	4
5.	HELPDESK EN INCIDENT BEHEER	5
6.	AANMELDEN VAN INCIDENTEN	5
7.	OPLOSSEN VAN INCIDENTEN	5
8.	SERVICE LEVEL MANAGEMENT	6
9.	BESCHIKBAARHEIDSMANAGEMENT.....	6
10.	COMMUNICATIE.....	7

1. Uitgangspunten

Het doel van deze SLA is het beschrijven van de gebruiksklare dienstverlening. De SLA biedt normen aan voor de prestatiemetingen en wordt gezien als een referentiekader voor de verwachtingen ten aanzien van de dienstenniveaus.

In de SLA worden de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken voor de diensten ten behoeve van de dienstverlening vastgelegd. De SLA beschrijft servicelevels die voor de klant van belang zijn voor de continuïteit en kwaliteit van haar bedrijfsvoering.

2. Definities

Beschikbaarheid: de mate waarin de dienstverlening toegankelijk zijn voor de geautoriseerde gebruikers.

Beschikbaarheidsgraad: de mate waarin de dienstverlening toegankelijk zijn voor de geautoriseerde gebruikers in percentage.

Contactpersonen: de personen die partijen kunnen vertegenwoordigen voor zover de uitvoering van de SLA betreft.

Functionaliteit: de mate van zekerheid dat de verwerking van de gegevens binnen de dienstverlening correct geschiedt. Dit betekent dat de verwerking plaatsvindt conform de beschrijving daarvan in de specificaties of hetgeen in desbetreffende omstandigheden gebruikelijk is en redelijkerwijs door de klant mag worden verwacht. Belangrijke aspecten hierbij zijn juistheid en volledigheid van de gegevensverwerking.

Hersteltijden: de periodes tussen het tijdstip van de aanmelding van een incident en het verhelpen van die incident door Contec B.V.

Software: Met de software wordt de FileCap SaaS-omgeving evenals de FileCap ISO, add-ins en andere aan FileCap gelieerde programmatuur bedoeld.

Service Windows: het tijdvak waarbinnen een bepaalde dienst wordt aangeboden.

Maintenance Window: een geplande niet-beschikbare periode buiten kantoortijden, waarbinnen de software (mogelijk) niet beschikbaar is. Ook wel onderhoudsvenster genoemd.

Incident: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruikmaken van de dienstverlening.

Reactietijden: de afgesproken tijden waarin Contec B.V. moet reageren bij een melding van een incident door de klant.

Helpdesk: de afdeling van Contec B.V. die namens haar zorgdraagt voor de ondersteuning.

Servicelevel: het afgesproken niveau van dienstverlening ten aanzien van de beschikbaarheid en de functionaliteit.

3. Dienstverlening

Onderdeel van de dienstverlening, naast het FileCap SaaS-platform:

- Helpdesk
- Oplossen van incidenten
- Servicelevel management
- Beschikbaarheidsmanagement

Daarbij gelden voor het FileCap SaaS platform de volgende uitgangspunten:

- Het FileCap SaaS-platform is eigendom van Contec B.V.;
- Onderdelen voor het FileCap SaaS-platform worden door Contec B.V. geleverd;
- Het FileCap SaaS-platform wordt door Contec B.V. 24x7 gemonitord;

Algemeen gelden de volgende uitgangspunten:

- Incidenten worden afgehandeld binnen de afgesproken dienstverlening;
- Ondersteuning op basis van SLA;

4. Verantwoordelijkheden

Contec B.V. heeft zich voor de uitvoering van de technische ondersteuning ten aanzien van de oplossing ten doel gesteld om de in dit document vastgelegde servicelevels na te komen. De servicelevels zijn vastgesteld op basis van representatieve kengetallen uit de markt en op basis van ervaring en zijn tot stand gekomen in samenspraak met een representatieve klantengroep van Contec B.V.

Contec B.V. zorgt ten aanzien van de dienstverlening dat:

- Kennis en kunde gewaarborgd worden in de organisatie van Contec B.V.;
- Maximale inzet van mensen en middelen wordt geboden;
- Optimale kwaliteit wordt geboden;
- De klant actief op de hoogte wordt gehouden van de ontwikkelingen tijdens incidenten met prioriteit "kritiek".

De klant zorgt ten aanzien van de dienstverlening dat:

- Er correct en op verantwoorde manier gebruik wordt gemaakt van de software.
- Contactpersonen bereikbaar en beschikbaar zijn in geval van incidenten en dat deze vervangen worden, door een geschikte opvolger die de afspraken kent, bij afwezigheid.
- Bij verandering van het gebruik van de aangeboden diensten (bijvoorbeeld het aantal gebruikers, of de hoeveelheid data) dient de klant Contec B.V. zo snel mogelijk op de hoogte te stellen van de verandering.
- De contactpersonen van de klant dragen namens de klant de verantwoordelijkheid dat Contec B.V. tijdig beschikt over de juiste informatie ten behoeve van de reactietijden zoals overeengekomen in deze SLA.

5. Helpdesk en incident beheer

Contec B.V. zorgt voor een helpdesk die fungeert als integraal aanspreekpunt voor alle incidenten met betrekking tot het gebruik van de dienstverlening. Een contactpersoon zal namens de klant incidenten aan de helpdesk van Contec B.V. melden.

De contactpersoon is bij de klant het aanspreekpunt voor vragen en meldingen over incidenten en voor de terugkoppeling door Contec B.V. met betrekking tot ondernomen acties. Incidenten kunnen door de contactpersoon telefonisch of per e-mail bij de helpdesk van Contec B.V. worden gemeld.

De werkzaamheden in het kader van het oplossen van incidenten zullen zo spoedig mogelijk aanvangen conform het 'Best Effort'-principe.

De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van incidenten die het gevolg zijn van onjuist gebruik door de klant of andere aan de klant of derden toe te rekenen omstandigheden komen voor rekening van de klant. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van incidenten die worden veroorzaakt door gebreken in de software komen voor rekening van Contec B.V.

Contec B.V. zal, om invulling te kunnen geven aan de servicelevels en de Service Windows, de benodigde kennis en kunde borgen in de organisatie, zodat in geval van vakanties, ziekte, etc. continuïteit geboden wordt.

Aanvullende uitgangspunten bij het indienen en afhandelen van incidenten:

- Incidenten dienen volgens procedure van Contec B.V. door de daartoe gemachtigde medewerkers van de klant vastgelegd en ingediend te worden, zie hieronder;
- Indien door Contec B.V. om toelichting of aanvullende informatie wordt gevraagd, zal dit zo snel mogelijk worden gehonoreerd door de klant;
- Incidenten dienen reproduceerbaar te zijn;
- Incidenten dienen zuiver terug te voeren te zijn op de software van de oplossing. Indien het incident samenhangt met andere (niet in dienstverlening opgenomen) componenten en/of incidenten in het netwerk, dan vervallen de reactietijden van het desbetreffende servicelevel. In geval van geschillen zullen de contactpersonen van zowel de klant als van Contec B.V. in onderling overleg hierover een definitieve beslissing nemen;
- Incidenten dienen altijd telefonisch of per e-mail te worden aangemeld;
- Kritieke incidenten dienen altijd telefonisch en per e-mail te worden aangemeld.

6. Aanmelden van incidenten

Telefonisch dient er doorgegeven te worden wat het incident betreft en hoe dit tot stand is gekomen. Het telefoonnummer is: **+31 (0)53 428 56 16**

Per e-mail dient aangegeven te worden wat de precieze stappen zijn zodat het incident gereproduceerd kan worden. Aanvullende informatie welke, indien van toepassing, aangeleverd dient te worden betreft: exacte versie van FileCap Add-in(s), logs, loginformatie, foutmeldingen en/of screenshots.

Het e-mailadres is: **support@filecap.com**

7. Oplossen van incidenten

Gemelde incidenten zullen worden opgelost conform het 'Best Effort'-principe.

In sommige situaties kunnen de servicelevels niet gegarandeerd worden zoals in geval van overmacht. Binnen het oplossen van incidenten vallen ook het coördineren van de voortgang van het verhelpen van incidenten en het informeren van de gebruikers hierover.

8. Service level management

Ten behoeve van de dienstverlening op het FileCap SaaS platform dienen onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd te worden. Dit betreft onder meer het uitrollen van update(s) en upgrades. Om Contec B.V. in staat te stellen om dergelijke werkzaamheden te verrichten worden de volgende 'Maintenance Windows' gehanteerd:

Maintenance Windows	
Onderhoudswerkzaamheden	Maandag van 19:00 tot 21:00 uur
	Dinsdag van 19:00 tot 21:00 uur

In het geval van spoedonderhoud heeft Contec B.V. de bevoegdheid om het afgestemde Maintenance Window tijdelijk aan te passen. Contec B.V. zal dit kenbaar maken via de afgestemde communicatiekanalen.

Contec B.V. hanteert de volgende 'Service Windows':

Service Window	
Monitoring ¹	24 uur x 7 dagen
Bereikbaarheid helpdesk	Werkdagen tussen 08:30 – 17:00 uur
Oplossen van incidenten	

Voor de bovengenoemde Service Windows geldt:

- Er wordt ondersteuning geleverd;
- Incidenten worden behandeld;
- De beschreven servicelevels zijn van toepassing.

Het Service Window is niet van kracht indien een van de volgende in Nederland erkende feestdagen vallen op een werkdag:

- Nieuwjaarsdag
- Pasen (eerste en tweede paasdag)
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag
- Hemelvaartsdag
- Pinksteren (eerste en tweede pinksterdag)
- Kerst (eerste en tweede kerstdag)

Servicelevels

Reactietijd

Contec B.V. zal na ontvangst van de melding van het incident tijdens het Service Windows een inhoudelijke reactie geven conform het 'Best Effort'-principe. De reactietijd na het aanmelden van een incident is 3 uren, maar er wordt getracht zo spoedig mogelijk te reageren. Een reactie is een melding vanuit het supportstelsel waarin de aanmelding wordt bevestigd en/of een eerste reactie vanuit een medewerker (per e-mail of telefonisch). Reactietijden zijn enkel van toepassing gedurende de hierboven benoemde Service Windows. De tijdzone is CE(S)T.

Hersteltijd

Contec B.V. verhelpt incidenten volgens het 'Best Effort'-principe. Een incident wordt ook gezien als opgelost indien Contec B.V. een tijdelijke oplossing daarvoor ter beschikking stelt waardoor de functionaliteiten van de dienstverlening weer (tijdelijk) zijn hersteld. Na een tijdelijke oplossing is Contec B.V. alsnog voornemens om de incident volledig te verhelpen.

9. Beschikbaarheidsmanagement

De beschikbaarheidsgraad van de software is minimaal 99,5% gemeten over een periode van 2 aaneengesloten meetperiodes. De beschikbaarheidsgraad is niet van toepassing indien enig niet of niet naar behoren functioneren van de dienstverlening wordt veroorzaakt door de klant of door derden waarop Contec BV geen invloed kan uitoefenen. Genoemde beschikbaarheid is enkel van toepassing op het FileCap SaaS platform.

Retentietijd

Voor het FileCap SaaS platform wordt een retentietijd aangehouden van +/- 3 jaar (het opschoonproces wordt eens per week uitgevoerd waardoor er maximaal 3 jaar en 1 week retentieperiode kan ontstaan).

¹ Monitoring is enkel van toepassing op het FileCap SaaS platform.

Deze retentietijd geldt enkel voor metadata van berichten en bestanden en uitdrukkelijk niet voor de inhoud van berichten en bestanden.

De volgende informatie over een bericht of bestanden wordt vastgelegd binnen de retentieperiode:

- datum/tijdstip van verzending
- de bestandsnamen inclusief MD5-checksums
- Bestandsgroottes
- verzender
- de ontvangers
- versleuteling van het bericht
- de gebruikte verificatiemethoden
- het aantal downloads van berichten en bestanden
- het aantal keer dat een bericht is ingezien
- ofwel het bericht is ingetrokken en zo ja, wanneer
- IP-adressen van downloaders

De opgeslagen informatie wordt enkel verstrekt na een formeel verzoek daartoe vanuit de betreffende klant danwel door een daartoe bevoegde instantie. Eventuele kosten voor het beschikbaar maken van deze informatie zijn voor rekening van de aanvrager. Wanneer een klant geen geldige FileCap-subscription meer heeft, vervalt de mogelijkheid tot het opvragen van de informatie.

10. Communicatie

Alle communicatie en overleg vindt plaats tussen de contactpersonen van Contec B.V. en de klant. Deze zorgen op hun beurt voor communicatie naar alle andere personen of partijen. Contacten kunnen andere personen aanwijzen om sommige van hun taken te observeren, onverminderd hun verantwoordelijkheden. De namen van de contacten en deze andere personen dient kenbaar gemaakt te worden door en aan zowel Contec B.v. als de klant.