



1. INLEIDING

Dit document vormt de Service Level Agreement (“SLA”) voor Podonet. De SLA heeft tot doel het niveau van de dienstverlening vast te leggen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven, prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen. De SLA gaat in op datum van oplevering van de diensten.

2. VERANTWOORDELIJKHEDEN

2.1. Verantwoordelijkheden van Podonet

Via internet beschikbaar houden van Podonet en de binnen de servicecatalogus van Podonet vermelde aanverwante applicaties, voor personen die op grond een gebruiksrecht hebben en geldige login-gegevens bezitten.

Uitvoeren van technisch beheer ten aanzien van het netwerk waarmee Podonet aan Klant beschikbaar wordt gesteld.

Installeren (pro-actief) van beschikbaar gekomen updates van Podonet.

Zorgdragen voor extra servers en andere netwerkcomponenten, zodat bij uitval van een van deze componenten, de taken kunnen worden opgevangen door de extra componenten.

Beschermen van Podonet door middel van passende beveiligingsmaatregelen, waaronder een interactive firewall.

Verrichten van proactief en reactief onderhoud zoals gedefinieerd in artikel 3.1. en 3.2.

Maken van back-ups conform artikel 3.4.

Monitoren van Podonet het detecteren van (ernstige) storingen conform artikel 3.8.

Opstellen, onderhouden en testen van noodprocedures bij serieuze storingen.

Bereikbaar zijn voor klantenondersteuning conform hoofdstuk 4.

Uitvoeren van wijzigingsbeheer conform hoofdstuk 6.

2.2. Verantwoordelijkheden van Klant

Aanschaffen, onderhouden en voor het personeel beschikbaar houden van computers met up-to-date operating system (“OS”), browsersoftware en internetverbinding.

Klant is ervoor verantwoordelijk om een separate overeenkomst te sluiten met software leveranciers en/of overige (maatwerk) leveranciers waarvan de producten/diensten niet standaard zijn opgenomen binnen Podonet.

Doorgeven van een contactpersoon die in elk geval bevoegd is tot het doen van aanvragen voor diensten of werkzaamheden waarvoor extra kosten in rekening gebracht kunnen worden.

Over voldoende rechten beschikken op iedere werkplek om software te kunnen installeren en in te loggen op ons netwerk vanaf uw locatie(s).

Treffen van alle benodigde maatregelen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen via systemen van klant toegang krijgen tot Podonet en met name ook tot vertrouwelijke gegevens daarbinnen. Daaronder valt het verantwoord en veilig omgaan met login-gegevens, met name waar deze toegang bieden tot veel en/of bijzonder gevoelige gegevens. Verder dient klant te zorgen dat systemen die worden gebruikt voor toegang tot Podonet vrij zijn van virussen en andere kwaadaardige software, o.a. door het gebruik van betrouwbare antivirussoftware en het tijdig doorvoeren van security-updates in OS, browser en andere relevante software. Klant vrijwaart Podonet voor schade die voortvloeit uit het niet naleven daarvan door klant. Onverwijld melden van Storingen.

3. NORMEN VOOR ONDERHOUD, BACK-UP EN MONITORING

3.1.Onderhoud

Proactief onderhoud is het door Podonet op eigen initiatief updaten van de software, bijvoorbeeld voor het verhelpen van storingen, het behouden of verbeteren van compatibiliteit met software waarvan Podonet afhankelijk is, of om zwakheden in de beveiliging te voorkomen of te dichten. Ook de infrastructuur waar Podonet op draait is onderhevig aan (proactief) onderhoud.

3.2.Planning proactief onderhoud: Podonet probeert het proactief onderhoud zoveel mogelijk buiten kantooruren te verrichten, zodat de klant daarvan minimaal hinder ondervindt. Mocht het onderhoud langer nodig zijn dan wordt dit aangegeven op de website.

3.3.De kosten voor proactief onderhoud zijn inbegrepen in de abonnementsprijs.

3.4.Podonet hanteert voor het veilig stellen van data een back-up oplossing. Deze oplossing is op onderstaande wijze geconfigureerd:

De back-ups zijn zodanig ingesteld dat er elk uur een back-up met alle wijzigingen wordt gestart die wordt weggeschreven naar disk met een bewaartermijn van 2 dagen. Het voordeel van een back-up naar disk is dat deze snel terug te zetten is (ten opzichte van een back-up tape).

De back-ups zijn zodanig ingesteld dat er elke nacht volgend een back-up met alle wijzigingen wordt gestart die wordt weggeschreven naar disk in een ander datacenter met een bewaartermijn van 30 dagen.

3.5.De bovenstaande omschrijving van het back-up beleid houdt geen garantie in dat een specifieke back-up die op een bepaald moment is gemaakt, altijd beschikbaar is om te kunnen worden teruggezet. Indien een specifieke back-up kopie niet beschikbaar of onbruikbaar is, zal een andere back-up kopie worden gebruikt om de situatie zo goed mogelijk te herstellen.

3.6.Podonet kan te allen tijde haar back-up frequenties en bewaartermijnen aanpassen aan voortschrijdende technologische ontwikkelingen, zoals de opslagcapaciteiten en foutgevoeligheden van opslagmedia. Klant kan op aanvraag inzicht verkrijgen in de op enig moment geldende back-up procedure.

3.7.Podonet is aangesloten op een monitoring-systeem.

3.8.Indien uit de monitoring blijkt dat een storing gaande is, wordt dienst hebbend personeel van Podonet gealarmeerd. Podonet zal de storing (doen) herstellen conform de normen in deze SLA.

4. NORMEN VOOR KLANTENONDERSTEUNING

4.1.Up-time.

Podonet biedt haar diensten beschikbaar aan van 's morgens 05:00 t/m middernacht, of indien een klant voor middernacht is ingelogd, tot uiterlijk 02:00.

4.2.Support

Podonet support is bereikbaar per email (info@podonet.nl) 7 dagen per week en 365 dagen per jaar van 8:00-22:00.

4.3.Beantwoording email

Podonet streeft er naar om de email binnen 1 uur te beantwoorden indien het een storing betreft. In alle andere gevallen wordt de email binnen 24 uur beantwoord.

4.4.Storing

Podonet streeft ernaar haar diensten zonder enige storingen te leveren. Als er toch Storingen optreden, tracht Podonet haar diensten zo snel mogelijk weer volledig te herstellen.

Storingen worden ondergebracht in verschillende niveaus:

STORINGSNIVEAU OMSCHRIJVING	
Niveau 1	De Dienst functioneert geheel niet en is onbruikbaar voor klant en een groot aantal andere klanten, zonder dat dit te wijten is aan niet-naleving van een verantwoordelijkheid van klant.
Niveau 2	De Dienst functioneert geheel niet en is onbruikbaar voor klant en tenminste één andere klant, zonder dat dit te wijten is aan niet-naleving van een verantwoordelijkheid van klant.
Niveau 3	De Dienst functioneert met hinderlijke vertraging en/of fouten, zonder dat dit te wijten is aan niet-naleving van een verantwoordelijkheid van klant. De dienst is ondanks de hinder en beperkingen nog wel te gebruiken.
Niveau 4	De Dienst functioneert niet volgens de specificaties, zonder dat dit te wijten is aan niet-naleving van een verantwoordelijkheid van klant. De hinder is echter zeer beperkt.

4.5.Hersteltijd

De hersteltijd is de tijd tussen het tijdstip van registratie van een storing door Podonet en het door Podonet geregistreerde tijdstip waarop de storing is hersteld. De tijdsduur waarop Podonet wacht op de medewerking van klant wordt niet meegerekend in de hersteltijd.

De hersteltijd voor een storing is afhankelijk van het storingsniveau. Omdat een storing door vele factoren kan worden veroorzaakt, kan over de hersteltijd daarvan geen garantie worden afgegeven, buiten de beschikbaarheids garantie in artikel 5.1. De tijden in de

STORINGSNIVEAU HERSTELTIJD	
Niveau 1	4 uur
Niveau 2	8 uur
Niveau 3	5 werkdagen
Niveau 4	10 werkdagen

onderstaande tabel betreffen dan ook streeftijden.

4.6.Podonet spant zich in om klant zo goed mogelijk op de hoogte te houden van de voortgang in het herstel van eventuele storingen.

4.7.Melden van storingen.

Iedere melding die een storing betreft, dient bij voorkeur de volgende informatie te bevatten:

4.7.1.Een omschrijving van de storing;

4.7.2.De prioriteit van de storing volgens klant (Niveau 1,2 ,3 of 4);

4.7.3.In het onderwerp van de email de zin "Podonet storing" vermelden;

4.7.4.De specifieke plek in de applicatie waar de storing zich voordoet;

4.7.5.Een screenshot waaruit de storing blijkt

4.8.Bij de vaststelling zal Podonet de prioriteit die klant heeft opgegeven meewegen, maar het is uiteindelijk Podonet die definitief vaststelt of er sprake is van een storing en welke prioriteit deze heeft.

5. BESCHIKBAARHEIDS GARANTIE

Beschikbaarheid is het percentage van de tijd waarin Podonet onder niveau 1 en niveau 2 storingen is geleverd, zoals gemeten door de monitoring.

5.1.Podonet biedt een gegarandeerde beschikbaarheid van 99% per maand. Dat wil zeggen dat Podonet gegarandeerd niet meer dan 6 uur per maand niet beschikbaar is.

5.2.De beschikbaarheids garantie geldt niet wanneer aantoonbare overmacht de oorzaak is van het niet halen van de norm.

6. WIJZIGINGSBEHEER

Indien klant een wijziging in de diensten wenst, dient deze per brief of e-mail een verzoek in te dienen.

6.1.Een verzoek voor wijziging kan op twee wijzen ontstaan:

6.1.1.Klant dient een verzoek in.

6.1.2.Er is sprake van een erkend probleem dat Podonet door een wijziging op wenst te lossen.

6.2.Podonet zal zich inspannen verzoeken te realiseren, maar totdat er akkoord is bereikt over de inhoud en planning, kan Podonet te allen tijde besluiten geheel van de wijziging af te zien indien zij de inspanning die daartoe geleverd moet worden onevenredig acht.

6.3.Indien een verzochte wijziging niet zal worden gerealiseerd, zal Podonet de klant daarover onverwijld informeren.