



SLA Colocatie - Apeldoorn



solcon

Internet van morgen.
Sinds 1996.

INHOUD

1	Inleiding	2
2	Definities	3
3	Algemeen	4
3.1	Rangorde Overeenkomsten	4
3.2	Contactpersonen	4
3.3	Algemene beschrijving van de diensten	4
3.4	Duur van de SLA	4
3.5	Service Window	5
3.6	Prioriteitentabel	6
3.7	Maintenance Window	6
3.8	Reactietijdentabel	6
3.9	Onderhoud, Gepland Onderhoud en Nood Onderhoud	6
3.10	Onderhoud	6
3.12	Beschikbaarheid	7
3.13	Veiligheid en betrouwbaarheid	8
4	Incident Management	9
4.1	Doel	9
4.2	Invoer	9
4.3	Uitvoer	9
4.4	Proces en uitvoerende Partijen	9
4.5	Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever	10
4.6	Reactietijdentabel	10
4.7	Contact	10
4.8	Voorwaarden en uitsluitingen	10
5	Probleem Management	11
5.1	Doel	11
5.2	Invoer	11
5.3	Uitvoer	11
5.4	Proces en uitvoerende partijen	11
5.5	Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever	11
5.6	Reactietijdentabel	12



6	Change Management	13
6.1	Doel	13
6.2	Invoer	13
6.1	Uitvoer	13
6.2	Proces en uitvoerende partijen	13
6.3	Definities Standard, Minor en Major Changes	14
6.4	RFC Prioriteiten tabel	14
6.5	Reactietijden	14
6.6	Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever	14
6.7	Voorwaarden en uitsluitingen	14
7	Voor Akkoord	15



1. Inleiding

Het doel van deze SLA is het nader vastleggen van performance afspraken zoals geldende prestatieniveaus, reactietijden, service windows en beschikbaarheid ter zake van de bij opdrachtnemer afgenomen Colocatie dienstverlening door de opdrachtgever. De technische beschrijving van de Colocatie dienst is vastgelegd in de dienstbeschrijving tussen opdrachtnemer en opdrachtgever en beschrijft de details van de voorzieningen die geleverd worden voor deze diensten.

Deze Service Level Agreement (SLA) is onlosmakelijk verbonden met de tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gesloten overeenkomst, waarvan de algemene voorwaarden van opdrachtnemer integraal onderdeel uitmaken.

Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen periodiek de SLA evalueren. Eventuele gewenste Wijzigingen van deze SLA worden door partijen schriftelijk gecommuniceerd door middel van een RfC (Request for Change). Mocht een gewenste wijziging financiële gevolgen met zich meebrengen, dan zal opdrachtnemer hiervoor een offerte uitbrengen. Na het bespreken van een RfC en na wederzijdse goedkeuring, zullen partijen deze SLA in een nadere schriftelijke overeenkomst aanpassen en/of aanvullen. Wijzigingen zijn pas van kracht na ondertekening van een nadere overeenkomst door beide partijen.

De in de SLA overeengekomen Service Levels kunnen alleen nagekomen worden indien de afspraken en procedures tussen opdrachtnemer en opdrachtgever eveneens worden nageleefd. Eventuele bepalingen betreffende boeteclausules worden opgenomen in de overeenkomst.

Solcon is lid van de Dutch Hosting Provider Association (DHPA) en maakt voor deze SLA gebruik van een door de DHPA voorgeschreven template. Hiermee wordt maximale transparantie tussen aanbieders nagestreefd. Controle van lidmaatschap is online mogelijk via <https://www.dhpa.nl/deelnemers.html>



2. Definities

Begrip/afkorting	Beschrijving/definitie
Apparatuur	De door opdrachtnemer aan opdrachtgever ter beschikking gestelde Apparatuur zoals pdu's, netwerkinfrastructuur en randapparatuur welke zijn geplaatst in het rack van opdrachtnemer en nader omschreven in de overeenkomst.
Beschikbaarheid	Is het tegenovergestelde van Onbeschikbaarheid.
Call	Dit is een Melding aan de Contactpersoon van opdrachtnemer. Het kan hier gaan om een Melding van een Incident, vraag, verzoek of klacht.
Change	Een verzoek tot Wijziging.
Contactpersoon	Door opdrachtgever en opdrachtnemer aan te wijzen personen die dienen als Contactpersoon voor het melden van alle relevante kwesties aangaande de dagelijkse gang van zaken met betrekking tot Colocatie diensten. Contactpersonen van opdrachtgever worden gezien als geautoriseerd bevoegd persoon om meldingen en verzoeken te doen. Contactpersoon van opdrachtnemer kan ook een loket zijn m.a.w. dit kunnen diverse personen zijn, maar altijd via een vast toegangsnummer of ticket.
Hersteltijd	De tijd, door opdrachtnemer gemeten en geregistreerd, tussen de Storingsmelding en het gereed melden door opdrachtnemer van de Storing aan opdrachtgever.
Incident	Een gedetecteerde verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening.
Jaar	Met een Jaar wordt een kalenderjaar bedoeld.
Maand	Met een Maand wordt een kalendermaand bedoeld.
Maintenance Window	Het tussen de opdrachtgever overeengekomen tijdsbestek waarin opdrachtnemer bij voorkeur onderhoudswerkzaamheden uitvoert.
Melding	Elk elektronisch verzoek van de opdrachtgever aan opdrachtnemer eventueel gevolgd door een mondelinge toelichting.
Onbeschikbaarheid	Er is sprake van Onbeschikbaarheid als een Colocatie dienst van opdrachtnemer als gevolg van niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is.
Onderhoud	Het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de geïnstalleerde Apparatuur alsmede gepland Onderhoud. Onderhoud wordt altijd geïnitieerd door Opdrachtnemer. Als er onderhoudswerkzaamheden worden gedaan op verzoek van Opdrachtgever, dan wordt dit gezien en behandeld als Change
Overmacht	De definitie van Overmacht staat beschreven in de algemene zakelijke voorwaarden van Solcon Internetdiensten N.V.
Prioriteit	De volgorde waarin Incidenten, Problemen en Wijzigingen worden behandeld.
Probleem	Een structurele verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening.
Reactietijd	De tijdsduur tussen een correcte Melding door opdrachtgever van een Incident of de aanvraag van een Wijziging en de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing van een Incident of het uitvoeren van een Wijziging.
RfC	Request for change, ingesteld door opdrachtnemer of opdrachtgever.

Service Window	Het tussen de opdrachtgever overeengekomen tijdsbestek waarbinnen de dienstverlening gegarandeerd wordt en waarbinnen de service afspraken over response en hersteltijden gelden.
SLA	Service Level Agreement
Storing	Het onvoorzien tijdelijk of geheel uitvallen van de dienstverlening aan opdrachtgever.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de volgens de Nederlandse kalender algemeen erkende aangewezen feestdagen.
Werkuur	Een uur binnen een Werkdag. Er zijn 8 Werkuren op een Werkdag.
Wijziging	Verandering in de Colocatie dienst op verzoek van de opdrachtgever.



3. Algemeen

3.1 Rangorde Overeenkomsten

Rangorde	Overeenkomst
01	De door beide partijen getekende overeenkomst
02	Algemene leveringsvoorwaarden Solcon Internetdiensten N.V.
03	Deze Service Level Agreement (SLA)
04	De dienstbeschrijving
05	Overige schriftelijke communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever

In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden in de bovengenoemde overeenkomsten prevaleert een overeenkomst van hogere rangorde. De rangorde van de diverse overeenkomsten is in bovenstaand schema aangegeven.

3.2 Contactpersonen

Partijen wijzen elk een contractbeheerder aan. Contactgegevens van de contractbeheerder worden schriftelijk (in de overeenkomst) vastgelegd. Wijzigingen in contactgegevens van de contractbeheerder worden eveneens schriftelijk vastgelegd.

In vele gevallen zal de contractbeheerder niet degene zijn die de operationele contacten onderhoudt.

Contractbeheerder (opdrachtgever) kan daarom (extra) contactpersonen aanmaken via Serviceweb

<https://serviceweb.solcon.nl/>

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van de contactpersonen. Bij ontslag van één of meer contactpersonen, zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk de betreffende contactpersonen verwijderen via serviceweb. Alleen als dit (om technische redenen) niet mogelijk is, kan contractbeheerder wijzigingen schriftelijk doorgeven.

Door opdrachtnemer zullen alleen Calls worden aangenomen van (in serviceweb geregistreerde) contactpersonen. Bij de intake zal dit door opdrachtnemer gecontroleerd worden.

De operationele communicatie betreffende het opvolgen van Meldingen van Storingen en wensen vindt alleen plaats tussen de contactpersonen van opdrachtgever en opdrachtnemer.

3.3 Algemene beschrijving van de diensten

De SLA heeft betrekking op de diensten zoals beschreven in de Overeenkomst. Deze SLA betreft uitsluitend Colocatie diensten aangeboden door opdrachtnemer in het datacenter van Solcon gevestigd te Apeldoorn, Laan van de Ram 39. Deze SLA is niet geldig voor Colocatie diensten aangeboden in het datacenter van Solcon te Dronten.

Opdrachtnemer spant zich in dat de diensten te allen tijde probleemloos beschikbaar zijn. In het geval dat een Storing de Beschikbaarheid vermindert, verplicht opdrachtnemer zich tot het oplossen van de Storing binnen de in deze SLA overeengekomen termijnen. Opdrachtnemer verplicht zich tot regelmatige controle en gedegen Onderhoud van de door haar in gebruik genomen Apparatuur en systemen en zorgt dat de capaciteit van deze Apparatuur en systemen zodanig is dat dit bij normaal gebruik niet leidt tot Storingen.

3.4 Duur van de SLA

De SLA gaat in op datum van oplevering van de diensten en heeft een looptijd gelijk aan die van de Overeenkomst. Op het moment dat er een nieuwere overeenkomst is gesloten, wordt deze SLA als beëindigd gezien.

3.5 Service Window

Voor Incidenten, Changes en Problemen kunnen verschillende Service Windows gelden. Deze worden beschreven in de desbetreffende hoofdstukken van deze SLA.

Een Service Window beschrijft het tijdsframe waarbinnen de dienstverlening gegarandeerd wordt en waarbinnen de service afspraken over response en hersteltijden gelden.

3.6 Prioriteitentabel

Aanduiding van Prioriteiten zoals gedefinieerd binnen deze SLA.

Prioriteit	Betekenis
1	Dienst is Onbeschikbaar.
2	Gedeeltelijk onderbroken / verminderde prestatie
3	Problemen met beperkte gevolgen voor opdrachtgever
geen	Alle Calls die buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer liggen

Er is sprake van Onbeschikbaarheid als een Colocatie dienst van opdrachtnemer als gevolg van niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is.

De prioriteit wordt in principe bepaald door Opdrachtnemer.

3.7 Maintenance Window

Maintenance Window zoals gedefinieerd binnen deze SLA

Window	Omschrijving
Maintenance Window	2:00 – 6:00 uur (Nederlandse tijd)

3.8 Reactietijdentabel

Voor Incidenten, Changes en Problemen kunnen verschillende Reactietijden gelden. Deze worden beschreven in de desbetreffende hoofdstukken van deze SLA.

3.9 Onderhoud, Gepland Onderhoud en Nood Onderhoud

Voor alle vitale onderdelen van de centrale infrastructuur van opdrachtnemer geldt dat preventief en gepland Onderhoud op tijden plaats zal vinden wanneer de gebruikers er zo weinig mogelijk last van hebben en wordt van tevoren gemeld aan de opdrachtgever.

3.10 Onderhoud

Opdrachtnemer beoogt om bij onderhoudswerkzaamheden aan haar datacenter infrastructuur de merkbare invloed op de dienstverlening richting de klant tot het uiterste minimum te beperken door de volgende maatregelen te hanteren:

- belangrijke handelingen worden, voor zover mogelijk, binnen het Maintenance Window uitgevoerd;
- merkbare onderhoudswerkzaamheden worden tot een absoluut noodzakelijk minimum beperkt;
- onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk worden gecombineerd.

Tijdens het Onderhoud kan er merkbare invloed zijn op de dienstverlening (prioriteitsniveau 2 of 3), opdrachtnemer spant zich in dat er geen uitval van de dienst zal plaatsvinden (prioriteitsniveau 1).

Gepland Onderhoud

Gepland Onderhoud kan op elk moment plaatsvinden. De opdrachtgever wordt voorafgaand hieraan, doch altijd langer dan 24 uur van te voren, geïnformeerd. Het is mogelijk dat tijdens deze onderhoudsperiode de Colocatie dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is en daardoor niet beschikbaar is voor de opdrachtgever (Prioriteitsniveau 1: uitval van de dienst).

Een bericht van gepland Onderhoud zal de volgende informatie bevatten:

- gegevens Contactpersoon;
- tijds kader waarin het gepland Onderhoud zal plaatsvinden;
- verwachte feitelijke duur van het gepland Onderhoud;
- de diensten waarop het geplande Onderhoud van invloed zal zijn;
- prioriteitstelling;

Een bericht van onderhoud zal gestuurd worden naar de (in Serviceweb) geregistreerde Contactpersoon of Contactpersonen.

Gepland Onderhoud is uitgesloten van de Beschikbaarheidsberekeningen tenzij de periode voor het geplande Onderhoud wordt overschreden en de Colocatie dienst daardoor voor de klant niet beschikbaar is.

Alle planbare en niet structurele vormen van onderhoud aan de primaire stroom voorziening (trafos), noodstroom voorziening (generatoren), UPS voorziening (batterij en vliegwiel) en koelinstallatie (aircos, drycoolers, pompsysteem) worden minimaal 2 weken van te voren gemeld.

Een voorbeeld van een planbaar en structureel onderhoud is het uitvoeren van een belaste generatortest. Deze wordt dus niet iedere maand gemeld. Het vervangen van een trafo is bijvoorbeeld wel planbaar, maar niet structureel. Dit type onderhoud zal dus altijd ruim van te voren gemeld worden.

Nood Onderhoud

Nood Onderhoud kan nodig zijn wanneer omstandigheden onmiddellijk ingrijpen vereisen. In een dergelijke situatie wordt de klant zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Onbeschikbaarheid tijdens Nood Onderhoud telt mee in de beschikbaarheidsberekening. Alle onderhoud dat niet binnen 24 uur is gemeld aan opdrachtgever geldt automatisch als Nood Onderhoud.

3.12 Beschikbaarheid

Voor de Beschikbaarheid van de Colocatie dienst geldt een garantie zoals is opgenomen in onderstaand tabel op Jaarbasis.

Opdrachtnemer garandeert niet dat er altijd communicatie over het internet mogelijk is of dat er altijd een verbinding tot stand kan worden gebracht met een andere machine aangesloten op het internet. Er is sprake van Onbeschikbaarheid als een Colocatie dienst van opdrachtnemer als gevolg van niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is. Als een dienst slechts voor bepaalde gebruikers onbruikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een Incident waarbij de dienst op zich als beschikbaar wordt aangemerkt.

De Colocatie koelvoorziening wordt geacht onbeschikbaar te zijn als de temperatuur in de "koude gang" hoger is dan 40 graden Celsius. Als voorzorgsmaatregel zal Opdrachtnemer dan de stroomvoorziening naar de racks afsluiten.

De verantwoordelijkheid van opdrachtnemer met betrekking tot Beschikbaarheid zoals geformuleerd in deze SLA zijn niet van toepassing op Storingen indien:

- geplande werkzaamheden worden uitgevoerd;
- de Storing optreedt als gevolg van Storing in de telecommunicatie-infrastructuur van derden;
- een uitval veroorzaakt wordt door een aangevraagde Wijziging van opdrachtgever;
- een uitval veroorzaakt wordt door ongeautoriseerde Wijzigingen door personeel van de opdrachtgever in de Apparatuur van de opdrachtnemer;
- Er geen redundante stroomfeeds (A+B) worden afgenomen of dat servers en/of switches van opdrachtgever niet voor redundante stroomfeeds geschikt zijn (bijvoorbeeld: slechts 1 voeding aanwezig in server)
- Overmacht (voor de definitie van Overmacht zie algemene zakelijke voorwaarden van Solcon)

Voor diensten, op één locatie of meerdere locaties, wordt de Beschikbaarheid (A) als volgt berekend:

$$A = 100\% * [1 - ((t-o) : T)]$$

t = het aantal minuten dat de Dienst gedurende het Jaar niet beschikbaar was
(Uitval van de Dienst)

o = het aantal minuten gedurende het Jaar betreffende bovengenoemde uitzonderingen

T = totaal aantal minuten per Jaar

Onderdeel	Beschikbaarheid
Colocatie stroomvoorziening	99,95% (t< 4 uur per Jaar)
Colocatie koelvoorziening	99,8% (t<17 uur per Jaar)
Colocatie Internet connectiviteit	99,8% (t<17 uur per Jaar)

3.13 Veiligheid en betrouwbaarheid

Solcon is sinds januari 2013 ISO27001 gecertificeerd. ISO 27001 is de internationale standaard voor informatiebeveiliging, die specificeert welke eisen binnen een organisatie aan de informatiebeveiliging worden gesteld. Met deze certificering toont Solcon aan de nodige controles en maatregelen voor de bescherming van informatie in acht te nemen.



Sinds Januari 2014 is de scope uitgebreid met connectiviteit diensten. Het is de bedoeling dat Solcon al haar diensten in de nabije toekomst gecertificeerd zal krijgen.

Omschrijving van de scope

Het leveren, beheren en onderhouden van hostingdiensten, bestaande uit housing (de datacenters met faciliteiten), colocatie, managed services, dedicated server, online backup en virtualisatie oplossingen.

Het leveren, beheren en onderhouden van connectivity diensten, bestaande uit internettoegang (via vaste verbindingen) en virtual private networks.

De Verklaring van toepasselijkheid ISO 27001 van Solcon is op verzoek beschikbaar.

De echtheid van het certificaat (met certificaat nummer ISC 082) is online te verifiëren via <http://www.bsigroup.com/clientdirectory> of via telefoonnummer +31 (0)20 346078



4. Incident Management

4.1 Doel

Incident Management heeft tot doel verstoringen in de dienstverlening aan opdrachtgever zo snel mogelijk te verhelpen. De opdrachtgever moet zo min mogelijk hinder van Storingen ondervinden en zo snel mogelijk met de normale werkzaamheden door kunnen gaan.

Dit wordt gedaan door het aannemen, beoordelen, oplossen en afmelden van Meldingen van opdrachtgever.

4.2 Invoer door Opdrachtgever

Melding van opdrachtgever. Deze gaat via de Contactpersoon van opdrachtgever naar de Contactpersoon opdrachtnemer.

De Melding moet de volgende onderdelen bevatten:

- naam melder;
- telefoonnummer en e-mailadres melder;
- de datum (evt. tijdstip) waarop het Incident ontstaan is;
- omschrijving van het Incident;

Deze onderdelen zullen of door de opdrachtgever zelf of, na telefonische melding, door een werknemer van opdrachtnemer als ticket worden ingevoerd. Tickets zijn altijd online te raadplegen door opdrachtgever (<https://serviceweb.solcon.nl/>)

4.3 Invoer door Opdrachtnemer

Een Incident kan ook door Opdrachtgever geconstateerd worden. Ook in dat geval zal het proces (zie par 4.5) gevolgd worden.

4.4 Uitvoer

Na het afhandelen van het Incident zal er een terugkoppeling over het verholpen Incident naar de Incidentmelder gedaan worden.

De frequentie van terugkoppeling over de status van het probleem richting Opdrachtgever tijdens uitvoering is afhankelijk van de Prioriteit en zal met Opdrachtgever naar redelijkheid worden afgestemd.

4.5 Proces en uitvoerende Partijen

Proces stap	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Registreren & Classificeren	De opdrachtgever wordt gehoord, zijn Melding wordt geïnterpreteerd.	interpretatie Melding	opdrachtnemer
Onderzoeken & Initiëren	De verantwoordelijke voor het bieden van de oplossing wordt bepaald. De opdrachtgever wordt geïnformeerd over de voorgenomen oplosactie. De verantwoordelijke kan zijn: 1. Opdrachtnemer zelf; 2. een andere partij; kan ook een partij zijn waarmee opdrachtgever een afspraak heeft.	oplosactie bepaald en uitgezet	opdrachtnemer
Oplossen & Herstellen	Verantwoordelijke Opdrachtnemer: de actie wordt uitgevoerd conform de bij Opdrachtnemer gebruikelijke wijze. Verantwoordelijke andere partijen: de actie valt verder niet onder deze SLA; Opdrachtnemer zal de Call doorgeleiden naar de derde die voor oplossing kan zorg dragen.	opgelost Incident	opdrachtnemer, derde partijen
Afsluiten	Indien het Incident is opgelost, wordt dit gemeld.	afgesloten Melding	opdrachtnemer

4.6 Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever

Prio 1	Norm
Service Window	24x7
Doorlooptijd	Opdrachtnemer garandeert dat geregistreerde Incidenten met Prioriteit 1 binnen de waardes van de Reactietijden tabel voor het geldende Service Window zijn opgelost.

Overige prio's	Norm
Service Window	Werkdagen van 8:00-17:00 uur (Nederlandse tijd)
Doorlooptijd	Opdrachtnemer garandeert dat geregistreerde Incidenten met andere prioriteit dan 1 binnen de waardes van de Reactietijden tabel voor het geldende Service Window zijn opgelost.

Workaround

Het Incident wordt zo opgelost dat opdrachtgever op acceptabele wijze verder kan werken. Het achterliggende probleem wordt via het proces Probleem Management structureel opgelost.

4.7 Reactietijdentabel

Prioriteit	Betekenis	Reactietijd	Hersteltijd
1	Uitval van de dienstverlening.	1 uur	8 uren
2	Gedeeltelijk onderbroken / verminderde prestatie.	4 werkuren	4 werkdagen
3	Problemen met beperkte gevolgen voor opdrachtgever.	6 werkuren	10 werkdagen
geen	Alle Calls die buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer liggen.	n.v.t.	n.v.t.

4.8 Contact

Melden

	Wijze van melden
Telefonisch	Telefoonnummer: 088 - 003 22 22 (kies optie "zakelijk") werkdagen 08.00 - 20.00 uur (Nederlandse tijd) zaterdag 09.00 - 17.30 uur (Nederlandse tijd)
Online	24x7 via ticket systeem (http://serviceweb.solcon.nl)

Let op: de tijdsperiode dat er een melding gedaan kan worden zegt niets over de afspraken rond hersteltijd, die wordt n.l. bepaald door het Service Window (zie par 4.6)

4.9 Voorwaarden en uitsluitingen

- Opdrachtnemer is weliswaar bereikbaar op tijdstippen die buiten het Service Window vallen, echter gelden reactie en hersteltijden altijd binnen het overeengekomen Service Window. Calls ingediend buiten de toepasselijke Service Window worden op de eerst volgende Werkdag in behandeling genomen.
- Alle Calls veroorzaakt door herhaald of stelselmatig onkundig gebruik van Apparatuur en/of programmatuur door medewerkers van opdrachtgever worden via de reguliere rapportages door opdrachtnemer direct aan opdrachtgever geëscaleerd.
- Calls die, in overleg met opdrachtgever, op 'on-hold' zijn gezet vallen buiten de overeengekomen Service Levels.
- Indien een Incident leidt tot een Request for Change (RfC) dan gelden de afgesproken doorlooptijden van het Change Management proces.
- Opdrachtgever dient zorg te dragen in haar contracten met derde partijen dat opdrachtnemer geïnformeerd wordt over status en voortgang van de naar die partijen doorverwezen Calls.

5. Probleem Management

5.1 Doel

Het doel van probleem management is het verhogen van de kwaliteit van de dienst Colocatie door Incidenten op hun oorzaak te onderzoeken en de oorzaken te laten wegnemen. Met andere woorden is het doel van het probleem management het structureel oplossen van Incidenten met de status "Workaround" en hier lering uit trekken om daarmee verbetervoorstellen uit te brengen.

5.2 Invoer

Incident met de status "Workaround"
Lijst van Incidenten per categorie.

5.3 Uitvoer

Bij aanvang een Melding van aanvang richting Contactpersoon opdrachtgever
Een opgelost probleem
Eventueel verdere voortgang rapportages betreffende het probleem

De frequentie van terugkoppeling over de status van het probleem richting Opdrachtgever tijdens uitvoering is afhankelijk van de Prioriteit en zal met Opdrachtgever naar redelijkheid worden afgestemd.

5.4 Proces en uitvoerende partijen

Proces stap	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Registreren & Classificeren	De invoer (zie boven) wordt beoordeeld en geïnterpreteerd. Vervolgens wordt een 'Probleem Record' aangemaakt in het systeem met een prioriteitscode.	vastgelegd probleem	opdrachtnemer
Organiseren & Initiëren	Voor het oplossen van het probleem wordt een voorstel bepaald en uitgezet.	voorstel bepaald en uitgezet	opdrachtnemer
Analyse	Probleem wordt volgens voorstel onderzocht en de oorzaak wordt, waar nodig in samenwerking met derden, achterhaald. Eventueel wordt gecommuniceerd met de opdrachtgever indien hij betrokken moet worden in de uitvoering.	oorzaak van probleem	opdrachtnemer
Afsluiten	Indien het probleem is op te lossen wordt op basis van Probleem Record een Wijziging: RfC aangemaakt.	RfC aangemaakt	opdrachtnemer

5.5 Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever

Service Level	Norm
Service Window	Werkdagen van 8:00 – 17:00 uur (Nederlandse tijd)
Doorlooptijd	Voor het oplossen van een Probleem, kan geen kader worden gegeven m.b.t Reactietijd of Hersteltijd. Opdrachtnemer zal zich inspannen om een Probleem zo snel mogelijk te verhelpen voor zover dit binnen haar mogelijkheden ligt.



6. Change Management

6.1 Doel

Het doel van Change management is het planmatig doorvoeren van alle Wijzigingen (op verzoek van de opdrachtgever) in de Colocatie infrastructuur. Daarbij worden de risico's op verstoring van de diensten en daarmee het verlagen van de kwaliteit van de geleverde diensten zo beperkt mogelijk gehouden.

6.2 Invoer

Request for Change (RfC) ingediend zijn door:

- geautoriseerde personen van opdrachtgever (zie par. 3.2);

Binnen het RfC moeten de volgende punten weergegeven worden:

- naam aanvrager;
- telefoonnummer aanvrager;
- e-mail adres aanvrager;
- omschrijving RfC.

Een RFC wordt door Opdrachtgever bij voorkeur via een ticket (serviceweb) ingevoerd.

6.3 Uitvoer

- uitgevoerde Change;
- zo nodige voortgangsrapportages.

6.4 Proces en uitvoerende partijen

Processtap	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Registreren & Classificeren	Het verzoek om een Wijziging (Request for Change) wordt in het systeem geregistreerd. Tevens wordt het type Change bepaald door Opdrachtnemer (Standard of normal Change (Zie voor definities bepaling par 6.3).	geregistreerd verzoek	opdrachtnemer en opdrachtgever
Uitvoeren	Standard Changes worden direct uitgevoerd en getest. Normal Changes worden qua uitvoering voorgelegd en goedgekeurd door opdrachtgever. De kosten voor het uitvoeren van de Major Changes zijn op basis van nacalculatie dan wel aparte offerte.	Geïmplementeerde Change	opdrachtnemer
Afsluiten & evalueren	De Change wordt geëvalueerd en afgesloten als 'compleet' in het systeem. Het resultaat van de Wijziging wordt gecontroleerd aan de hand van de RfC.	afgesloten Change	opdrachtnemer en opdrachtgever

6.5 Definities Standard, Minor en Major Changes

Change	Definitie
Standard Change	Standard Changes betreffen veranderingen waarvoor geen autorisatie van opdrachtgever noodzakelijk is en welke direct uitgevoerd worden. Deze veranderingen hebben geen impact op de Colocatie diensten, maar wel op de invulling daarvan (administratieve taken). Er is een separate lijst met Standaard Changes beschikbaar. Alles wat niet op deze lijst staat is per definitie een Normal Change.
Normal Change	Normal Changes worden qua uitvoering voorgelegd door Opdrachtnemer en goedgekeurd door Opdrachtgever. Het betreft hier ingrijpende en/of grootschalige Wijzigingen in de Colocatie diensten.

6.6 Reactietijden

Change	Betekenis	Reactietijd	Uitvoertijd
Standard Change	De RfC wordt, binnen het geldende Service Window, binnen de reactietijd in behandeling genomen en binnen de Uitvoertijd gerealiseerd.	1 werkdag	2 werkdagen
Normal Change	De RfC wordt, binnen het geldende Service Window, binnen de reactietijd in behandeling genomen.	1 werkdag	In overleg

6.7 Formele afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever

Service Level	Norm
Service Window	Werkdagen van 8:00 – 17:00 uur (Nederlandse tijd)
Aanleveren van RfCs.	Door opdrachtgever gewenste Changes kunnen op Werkdagen tijdens het Service Window worden aangemeld. Is de aanvraag buiten dit window, dan zal de aanvraag de volgende dag in behandeling genomen worden.
Aanvraag Standard en Normal Changes	Standard en Normal Changes worden aangevraagd door daartoe geautoriseerde personen binnen de organisatie van Opdrachtgever.
Reactietijd	Opdrachtnemer garandeert dat Standard en Normal Changes binnen de waardes van de Reactietijden tabel (tabel 6.7) in behandeling is genomen en uitgevoerd.

6.6 Voorwaarden en uitsluitingen

Alleen Opdrachtnemer is gerechtigd om Wijzigingen aan te brengen in de onder haar verantwoordelijkheid vallende dienst Colocatie.

7 Voor Akkoord

Deze Service Level Agreement is onlosmakelijk verbonden met de Overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Na het tekenen kan deze Service Level Agreement alleen nog maar aangepast worden door middel van een Request for Change die door beide partijen schriftelijk goedgekeurd moet zijn.

Voor Akkoord			
Opdrachtgever		Opdrachtnemer	
Datum:		Datum:	
Naam:		Naam:	
Handtekening		Handtekening	

