

SERVICE LEVEL AGREEMENT Q3

SLA.10.0101.LOK

Algemeen

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening van Q3 Concept BV op het gebied van het beheer van de Q3 applicatie zoals Q3 Concept BV deze aanbiedt aan opdrachtgever en de service levels die van toepassing zijn op deze dienstverlening. Deze SLA maakt deel uit van de aankoop en wordt beheerd door Q3 Concept BV. De algemene voorwaarden (ALG.100101.VRW) zijn onderdeel van de SLA.

Doel van de SLA

Doel van de SLA is bindende afspraken vast te leggen over de kwaliteitsparameters van de dienstverlening en over de rapportage daarover met het doel te komen tot verbetering van de kwaliteit van deze dienstverlening.

Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door opdrachtgever of opdrachtnemer ingediend en gezamenlijk besproken. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door opdrachtnemer en na ondertekening door beide partijen als bijlage bij de SLA toegevoegd. Bij het uitbrengen van een nieuwe versie van de SLA worden de wijzigingen in de SLA verwerkt.

Diensten

Alle diensten worden geleverd op basis van "best-effort". Dit houdt in dat de diensten worden geleverd op basis van inspanningsverplichting. De diensten zijn beschreven in de SLA.

De applicatie Q3

Alle functionaliteiten binnen Q3 zijn van toepassing op de SLA met uitzondering van de opties. Deze worden op jaarbasis afgenomen door de klant. Bij de afname van deze opties is de SLA ook van toepassing op deze opties.

De indeling van dit SLA document

- Hoofdstuk 1 Begrippen en definities
 - Hoofdstuk 2 Dienstverlening
 - Hoofdstuk 3 Responstijden
- Bijlage A Lijst Q3 Key-users

SERVICE LEVEL AGREEMENT Q3

SLA.10.0101.LOK

HOOFDSTUK 1 Begrippen en definities

<i>Opdrachtgever</i>	Het bedrijf welke in de opdrachtbevestiging van de aanschaf of hosting van de Q3 applicatie staat vermeld.
<i>Opdrachtnemer</i>	Q3 Concept BV
<i>Q3</i>	Q3.
<i>Beheer</i>	Het instandhouden van de Q3 applicatie, het herstellen van geconstateerde gebreken. Het implementeren van nieuwe versies van Q3 behoort tot het beheer. Op regelmatige basis worden nieuwe releases uitgebracht van Q3. Het SLA geeft de mogelijkheid te kunnen beschikken over deze nieuwe releases. In overleg met het bedrijf wordt de Q3 versie voorzien van deze nieuwe release.
<i>Beschikbaarheid</i>	De mate waarin gebruikers gebruik kunnen maken van de Q3 applicatie.
<i>Beveiliging</i>	De mate waarin de authenticiteit, vertrouwelijkheid, integriteit en exclusiviteit van gegevens wordt gewaarborgd.
<i>Calamiteitenbeheer</i>	De mate waarin de continuïteit van het functioneren van de Q3 applicatie wordt bewerkstelligd ingeval van uitval door bijv brand, natuurrampen etc.
<i>Gebruikers-ondersteuning</i>	Effectieve en efficiënte hulp aan gebruikers bij vragen, verzoeken en incidenten.
<i>Hersteltijd</i>	Het werkelijke tijdsverloop, dat start na ontstaan van het gebrek en stopt op het moment dat het gebrek is hersteld, dan wel vervangende oplossingen of programmatuur is geplaatst c.q. geïnstalleerd.
<i>Incident</i>	Operationele gebeurtenis die geen deel uitmaakt van de standaardwerking van het systeem en een degradatie van het niveau van de operationele dienstverlening tot gevolg heeft.
<i>Klacht</i>	Een klacht is elke concrete uiting van ongenoegen over de applicatie Q3 of wijze van dienstverlening van Q3 Concept BV. <u>Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.</u>
<i>Probleem</i>	De achterliggende oorzaak van een incident
<i>Responstijden</i>	Het tijdsverloop, dat start op het moment van ontstaan van een gebrek, en stopt op het moment dat Q3 Concept BV meldt wat de oplossingsrichting en hersteltijd is.
<i>SLA</i>	Service Level Agreement
<i>Standaard wijziging</i>	Een wijziging in de Q3 applicatie die op aanvraag van opdrachtgever door Q3 Concept BV wordt uitgevoerd en waarvan vooraf de impact, kosten en doorlooptijd bekend zijn.
<i>Technisch Beheer</i>	Het technisch beheer is verantwoordelijk voor de hardware, servers; systeemprogrammatuur; netwerkinfrastructuur; randapparatuur back-office; technische systeemdokumentatie, configuratieoverzicht en beheerprocedures; uitbreidingen in de ICT infrastructuur
<i>Hoofdproces</i>	Module binnen Q3
<i>Subproces</i>	Functie binnen Q3
<i>Werkdagen</i>	Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officieel erkende feestdagen.

SERVICE LEVEL AGREEMENT Q3

SLA.10.0101.LOK

HOOFDSTUK 2 **Overzicht van de dienstverlening**

Oprachtgever is verantwoordelijk voor het technisch beheer van de Q3 applicatie van opdrachtgever. Doel van de dienstverlening van opdrachtnemer is het waarborgen van de continuïteit van de genoemde applicatie.

Afbakening

De volgende gerelateerde onderdelen vallen niet onder deze SLA, onderstaande zijn de verantwoordelijkheid van opdrachtgever;

- Hardware
- Servers;
- Systeemprogrammatuur;
- Netwerkinfrastructuur;
- Randapparatuur back-office;
- Technische systeemdokumentatie, configuratieoverzicht en beheerprocedures;
- Uitbreidingen in de ICT infrastructuur

Oprachtgever is gebruiker van de Q3 applicatie en verantwoordelijk voor het waarborgen van de omgevingscondities en het verlenen van toegang tot de Q3 applicatie.

Omschrijving van de diensten

In het kader van het technisch beheer van de Q3 applicatie levert opdrachtnemer de volgende diensten met het doel de Q3 applicatie continu binnen de afgesproken response- en afhandeltijden beschikbaar te houden. Onder beheer verstaan we het beheer zoals omschreven in de helpuitleg. De helpuitleg beschrijft het operationeel handelen van de Q3 applicatie.

De diensten in de SLA zijn als volgt onderverdeeld;

1. Toegang tot de servicedesk bij calamiteiten
2. Upgrade's van nieuwe releases, versiebeheer en backup procedures
3. Korting op de tarieven

Niet inbegrepen in de SLA zijn:

- Aanpassingen in de dienstverlening van opdrachtnemer
- Het terugzetten (restore) van een back-up nav problemen veroorzaakt door opdrachtgever.
- Bij een restore van de data stelt opdrachtgever de data beschikbaar.
- Projecten tbv maatwerk zoals functionele uitbreidingen
- Optimalisaties binnen bestaande functies van de Q3 applicatie
- Database werkzaamheden
- Aanmaken nieuwe documenten (templates)
- Importeren van gegevens
- Extra upgrades op eigen verzoek, of andere activiteiten die niet in deze SLA zijn opgenomen.
- Op verzoek van opdrachtgever deelnemen aan relevante overlegorganen van opdrachtgever.
- Advies m.b.t. de huidige systemen, verbeteringen, kosten, innovaties

SERVICE LEVEL AGREEMENT Q3

SLA.10.0101.LOK

Beschikbaarheid van de Q3 applicatie voor de opdrachtgever

- Opdrachtnemer stelt geen zekerheden aangaande de beschikbaarheid van de Q3 applicatie bij opdrachtgever.
- Bij werkzaamheden door opdrachtnemer dient de medewerker van de opdrachtnemer vrij toegang te hebben om op een veilige manier de werkzaamheden naar behoren te kunnen uitvoeren. Indien geplande werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden door toedoen van opdrachtgever wordt dit direct gemeld bij opdrachtgever en worden de geplande uren op basis van planduur gefactureerd met herkenbare vermelding op de factuur.

1 Toegang tot de Servicedesk bij calamiteiten

- De servicedesk van opdrachtnemer is geopend op werkdagen van 09.00 – 17.00 uur.
- De servicedesk is bereikbaar via telefoon en e-mail.
- Via telefoon is de servicedesk bereikbaar onder nummer 0413 331 331.
- Via email is de servicedesk bereikbaar onder email service@Q3.nl.
- Buiten de openingstijden is de servicedesk alleen via e-mail bereikbaar.
- E-mail die buiten de openingstijden is verstuurd, wordt op de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen.
- Buiten de openingstijden van de servicedesk vindt geen bewaking en incidentafhandeling plaats en aannemen van meldingen en bewaken van de afhandeling daarvan
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanmelden van incidenten middels de servicedesk van opdrachtnemer. Registratie van de incidenten zal plaatsvinden door opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (Laten) oplossen van incidenten in de Q3 applicatie (of herstellen)
- Voor zowel de servicedesk als de ondersteuning is op Bijlage 1 een lijst opgenomen waarop de Q3 Key-users van opdrachtgever staan. De Q3 Key-users zijn aanspreekpunt en dienen als 1^e filter voor servicedesk en ondersteuning naar opdrachtnemer.

2. Upgrade's van nieuwe releases, versiebeheer en backup procedures

- Het leveren en installeren van upgrade's en patches van de Q3 applicatie op verzoek van opdrachtgever en op basis van nacalculatie..
- Updates worden volgens het OTAP model uitgerold. Updates worden intern voorzien van documentatie.
- Versiebeheer (updates en upgrade)
- Na upgrade maken van back-up.
- Status van services en recovery en periodieke 'screening' van effectiviteit van Q3.
- Plaatsen van een testversie en kopieversie op hosting met data van recente backup

3. Kortingen op de tarieven

- Beschreven op de prijslijst.

SERVICE LEVEL AGREEMENT Q3

SLA.10.0101.LOK

HOOFDSTUK 3 **Responstijden**

Werkwijze

- Indien een storing in de programmering of database binnen de Q3 applicatie optreedt en van dusdanige aard is dat geen enkele gebruiker de pagina of het systeem kan gebruiken kan de servicedesk ingeschakeld worden.
- De definitie van “geen enkele gebruiker” houdt onder andere in dat het probleem niet op slechts één computer, internetverbinding en Internet Browser optreedt. Voor dit type storingen kan opdrachtnemer binnen de tijden van de servicedesk bellen.
- Tijdens het aannemen van een call wordt deze geregistreerd.
- Een belangrijke stap bij het registratieproces is het bepalen van de prioriteit van een call.
- Er wordt bekeken wat de urgentie is, hierbij is dit SLA leidend. Hetzelfde geldt voor het bepalen van de impact, ook daarvoor worden de richtlijnen uit dit SLA gebruikt. De combinatie van urgentie en impact geeft een prioriteit aan een call.

Responstijden

- Opdrachtnemer zal in overleg met opdrachtgever het probleem escaleren. Indien besloten wordt om opdrachtnemer het probleem te laten oplossen zal binnen de openingstijden van de servicedesk een programmeur worden ingezet volgens toekenning van een prioriteit. Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat altijd een medewerker met Q3 kennis tijdens openingstijden aanwezig zal zijn. Naast het melden van storingen kunnen de Q3 gebruikers ook voor ondersteuning bellen. De servicedesk zal tijdens de eerder genoemde openingstijden de gebruikers te woord staan. Deze zal in overleg de klant terugbellen.

Oplostijden

- Het aannemen, registreren en prioriteit toekennen van een call zijn de eerste stappen.
- Er is dan echter nog niet oplossingsgericht gedacht. Om het proces te beheersen en om u bepaalde garanties te kunnen bieden over onze services binden wij ons aan de oplostijden uit onderstaande tabel. De diverse oplostijden zijn gebonden aan de prioriteit die gesteld wordt aan een call.

SERVICE LEVEL AGREEMENT Q3

SLA.10.0101.LOK

Prioriteiten toekennen

- Onderstaande tabel is een overzicht van de urgentie;

Urgentie	Omschrijving
Klasse A	Toegang of incidenten op een hoofdproces
Klasse B	Toegang of incidenten op een subproces
Klasse C	Overige incidenten

- Onderstaande tabel is een overzicht van de impact die wordt toegekend;

Impact	Omschrijving
Hoog	Hoofdproces niet beschikbaar
Normaal	Subproces niet beschikbaar
Laag	Overige incidenten

- Onderstaande tabel is een overzicht van welke prioriteit hoort bij een combinatie van urgentie en impact;

Impact	Klasse A	Klasse B	Klasse C
Hoog	Prio 1	Prio 1	Prio 1
Normaal	Prio 2	Prio 2	Prio 2
Laag	Prio 3	Prio 3	Prio 3

- Onderstaande tabel is een overzicht van de reactietijden;

Urgentie	Reactietijd	Oplostijd
Prio 1	< 2uur	< 8 uur
Prio 2	< 4uur	< 16 uur
Prio 3	In overleg	In overleg

Algemeen

- Er wordt bij opdrachtnemer vanuit gegaan dat al het personeel in staat is klachten te verhelpen op haar expertisegebied. Desondanks kan het voorkomen dat een klacht niet binnen de gestelde oplostijd verholpen kan worden. Er dient dan overgegaan te worden tot escalatie. Dit kan zowel hiërarchisch, er is meer bevoegdheid benodigd om een klacht te verhelpen, als functioneel zijn, er is meer kennis vereist. Uiteraard wordt het altijd met u als klant gecommuniceerd als dit het geval is.
- Problemen waarbij dit het geval is zijn echter van dusdanige aard dat er in overleg met u als klant getreden wordt over het te bewandelen pad om tot een oplossing te komen. Er worden dan dus enkel in overleg nieuwe oplostijden geboden. De reactie en oplostijden zijn gebaseerd op de openingstijden van de servicedesk.

SERVICE LEVEL AGREEMENT Q3

SLA.10.0101.LOK

BIJLAGE 1 **Lijst Q3 Key-users**

- Voor de servicedesk is op Bijlage 1 een lijst opgenomen waarop de Q3 Key-users van opdrachtgever staan. De Q3 Key-users zijn aanspreekpunt en dienen als 1^e filter voor servicedesk naar opdrachtnemer. De SLA geeft het recht op 5 key-users.
- Dit formulier kunt u invullen en retour faxen naar +31(0)413 331 335 of per email naar service@Q3.nl.

Naam	Functie	Telefoonnummer	Email