



# Service Level Agreement

06 oktober 2017

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Definities</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Algemeen</b>	<b>7</b>
3.1	<i>Rangorde Overeenkomsten</i>	7
3.2	<i>Contactpersonen</i>	7
3.3	<i>Algemene beschrijving van de diensten</i>	7
3.4	<i>Service Window</i>	8
3.5	<i>Prioriteitentabel</i>	8
3.6	<i>Maintenance Window</i>	8
3.7	<i>Reactietijdentabel</i>	8
3.8	<i>Back-up en recovery procedure</i>	9
3.9	<i>Beschikbaarheid</i>	9
<b>4</b>	<b>Incident Management</b>	<b>10</b>
4.1	<i>Doel</i>	10
4.2	<i>Invoer</i>	10
4.3	<i>Uitvoer</i>	10
4.4	<i>Proces en uitvoerende Partijen</i>	11
4.5	<i>Formele afspraken tussen Agello en opdrachtgever</i>	11
4.6	<i>Contact</i>	12
4.7	<i>Voorwaarden en uitsluitingen</i>	12
<b>5</b>	<b>Problem Management</b>	<b>13</b>
5.1	<i>Doel</i>	13
5.2	<i>Invoer</i>	13
5.3	<i>Uitvoer</i>	13
5.4	<i>Proces en uitvoerende partijen</i>	13
5.5	<i>Formele afspraken tussen Agello en opdrachtgever</i>	14
<b>6</b>	<b>Change management</b>	<b>15</b>
6.1	<i>Doel</i>	15
6.2	<i>Invoer</i>	15
6.3	<i>Uitvoer</i>	16
6.4	<i>Proces en uitvoerende partijen</i>	16
6.5	<i>Definities Standard, Minor en Major Changes</i>	17
6.6	<i>RFC Prioriteiten tabel</i>	17
6.7	<i>Reactietijden</i>	18
6.8	<i>Formele afspraken tussen Agello en opdrachtgever</i>	19
6.9	<i>Voorwaarden en uitsluitingen</i>	19
<b>7</b>	<b>Onderhoud (gepland of nood)</b>	<b>20</b>
7.1.1	Gepland Onderhoud	20
7.1.2	Nood Onderhoud	20

<b>8</b>	<b>Beveiliging</b>	<b>22</b>
<b>9</b>	<b>Operationele rapportage</b>	<b>23</b>
<b>10</b>	<b>Overlegstructuur</b>	<b>25</b>
<b>11</b>	<b>SLA acceptatie</b>	<b>26</b>

## 1 Inleiding

Het doel van deze SLA is het nader vastleggen van performance afspraken zoals geldende prestatieniveaus, reactietijden, service windows en beschikbaarheid van de door Agello gehoste applicaties en containers van opdrachtgever. De technische beschrijving van de Cloud diensten is vastgelegd in de Agello Cloud Diensten Catalogus tussen Agello en opdrachtgever en beschrijft de details van de voorzieningen die geleverd worden voor deze diensten. Het abstract van deze diensten staat beschreven in de Cloud Service Brief.

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

Opdrachtgever en Agello 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 Agello 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 Agello en opdrachtgever eveneens worden nageleefd. Bepalingen betreffende boeteclausules worden opgenomen in de mantelovereenkomst.

## 2 Definities

Begrip/afkorting	Beschrijving/definitie
IaaS	Infrastructure as a Service. De onderliggende Infrastructuur waar het PaaS platform op wordt gehost.
Infrastructuur	De door opdrachtgever geleverde, of door Agello aan opdrachtgever ter beschikking gestelde Infrastructuur zoals servers, netwerkinfrastructuur en randapparatuur welke nader omschreven zijn in de overeenkomst.
Back-up	Het veiligstellen van de code, container images en CI/CD configuratie door middel van het laden van deze programmatuur op een Back-up medium.
Beschikbaarheid	Is het tegenovergestelde van Onbeschikbaarheid.
Besturingssysteem	Het Besturingssysteem waarmee de Infrastructuur en het PaaS platform zijn uitgevoerd.
Call	Dit is een Melding aan de Servicedesk van Agello. Het kan hier gaan om een Melding van een Incident, vraag, verzoek of klacht.
Change	Een verzoek tot Wijziging.
CI/CD	Continuous Integration en Deployment omgeving.
CI/CD tools	Applicaties binnen de CI/CD omgeving.
Contactpersoon	Door opdrachtgever en Agello aan te wijzen personen die dienen als Contactpersoon voor het melden van alle relevante kwesties aangaande de dagelijkse gang van zaken met betrekking tot diensten.
Database	Verzameling van onderling samenhangende door opdrachtgever aangeleverde gegevens die toegankelijk zijn vanuit de door opdrachtgever gebruikte applicaties.
Hersteltijd	De tijd, door Agello gemeten en geregistreerd, tussen de Storingsmelding en het gereed melden door Agello van de Storing aan opdrachtgever (of het tijdstip waarop Agello tracht de Melding door te geven).
Incident	Een gedetecteerde verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening.
Kantooruren	Werkdagen tussen 08:30 en 17:00.
Maand	Met een Maand wordt een kalendermaand bedoeld.
Melding	Elk elektronisch verzoek van de opdrachtgever aan Agello eventueel gevolgd door een mondelinge toelichting.

Noodnummer	Het storingsnummer dat buiten Kantooruren beschikbaar is voor het melden van Storingen.
Onbeschikbaarheid	Er is sprake van Onbeschikbaarheid als een dienst van Agello als gevolg van een niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is.
Onderhoud	Het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de onderliggende IaaS en het PaaS platform alsmede gepland Onderhoud.
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 Agello of opdrachtgever.
Service Window	Het tussen de opdrachtgever overeengekomen tijdsbestek waarin opdrachtgever gebruik kan maken van een dienst van Agello.
Servicedesk	Het Agello contactpunt voor de opdrachtgever.
SLA	Service Level Agreement
Software	De door Agello geïnstalleerde en geconfigureerde programmatuur op de IaaS omgeving dat voorziet in het PaaS platform.
Storing	Het onvoorzien tijdelijk of geheel uitvallen van de dienstverlening aan opdrachtgever.
PaaS platform	Het totaal aan services waardoor opdrachtgever in staat wordt gesteld containers te deployen en te hosten.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de volgens de Nederlandse kalender algemeen erkende aangewezen feestdagen.

## 3 Algemeen

### 3.1 Rangorde Overeenkomsten

Rangorde	Overeenkomst
01	Mantelovereenkomst
02	Algemene voorwaarden
03	Service Level Agreement
04	Overige schriftelijke communicatie tussen Agello 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 en vast contactpersoon aan. Contactgegevens van de contractbeheerder en contactpersoon worden schriftelijk vastgelegd. Wijzigingen in contactgegevens van de contractbeheerder en contactpersoon worden eveneens schriftelijk vastgelegd.

De operationele communicatie betreffende het opvolgen van Meldingen van Storingen en wensen vindt zoveel mogelijk plaats tussen de contactpersonen van opdrachtgever en Agello.

### 3.3 Algemene beschrijving van de diensten

De SLA heeft betrekking op de diensten zoals beschreven op de Agello website.

Agello spant zich in dat de diensten te allen tijde probleemloos beschikbaar zijn. In het geval dat een Storing de Beschikbaarheid vermindert, verplicht Agello zich tot het oplossen van de Storing binnen de in deze SLA overeengekomen termijnen. Agello 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 Service Window

Service Window zoals gedefinieerd binnen deze SLA

Dienst	Service Window
Cloud Diensten	24/7
Telefonische Helpdesk	Kantooruren. Werkdagen tussen 08:30 en 17:00
Prio 1 en 2 Incident Escalatie	24/7 (telefonisch contact)

### 3.5 Prioriteitentabel

Aanduiding van Prioriteiten zoals gedefinieerd binnen deze SLA

Prioriteit	Betekenis
1	Uitval van de complete dienstverlening
2	Gedeeltelijk onderbroken/ verminderde prestatie
3	Problemen met beperkte gevolgen voor opdrachtgever

### 3.6 Maintenance Window

Maintenance Window zoals gedefinieerd binnen deze SLA

Window	Omschrijving
Maintenance Window	Zaterdag 00:00 – 23:59

Wordt minimaal 7 dagen tevoren aangekondigd.

### 3.7 Reactietijdentabel

Reactietijden zoals gedefinieerd binnen deze SLA

Prioriteit	Reactietijd	Verwachte Oplostijd	Service Level
1	< 15 minuten	< 4 uur	> 90%
2	< 2 uur	< 8 uur	> 90%
3	< 4 uur	< 16 uur *	> 90%

\*) Tijdens kantooruren (08:30 – 17:00)



### 3.8 Back-up en recovery procedure

De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het maken van tijdige en correcte backups van zijn op Agello gehoste omgeving en daarmee ook het recoveren hiervan. Tom?

### 3.9 Beschikbaarheid

Voor de beschikbaarheid van het PaaS platform geldt een garantie zoals is opgenomen in onderstaand tabel op maandbasis. De procedure voor het beschikbaar stellen van het PaaS platform is opgenomen in de overeenkomst tussen opdrachtgever en Agello.

Agello 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 dienst van Agello 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 verantwoordelijkheid van Agello 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 door de aangevraagde wijziging van opdrachtgever;
- een uitval veroorzaakt wordt door ongeautoriseerde wijzigingen door personeel van de opdrachtgever in de apparatuur van de Agello;
- overmacht.

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

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

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

T = totaal aantal minuten per Maand

Onderdeel	Beschikbaarheid (A)
Platform	99,9%

## 4 Incident Management

### 4.1 Doel

Incident Management heeft tot doel (dreigende) 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

Melding van opdrachtgever. Deze gaat via de Contactpersoon van opdrachtgever naar de Agello Helpdesk (24x7 voor prio 1 en prio 2 meldingen).

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;
- module waar het Incident zich voordoet;

### 4.3 Uitvoer

Na het ontvangen van de melding zal Agello een reactie geven waarin de prognose van Agello vermeldt staat. In de prognose wordt de urgentie, prioriteit en verwachte oplostijd vanuit Agello vermeld worden.

Nadat het incident is afgehandeld, zal er een terugkoppeling over het Incident naar de contactpersoon van de opdrachtgever gedaan worden.

#### 4.4 Proces en uitvoerende Partijen

Processtap	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Registreren & Classificeren	De opdrachtgever wordt gehoord, zijn melding wordt geïnterpreteerd en geregistreerd.	interpretatie melding	Agello
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. Agello zelf;  2. een andere partij; kan ook een partij zijn waarmee opdrachtgever een afspraak heeft.	oplosactie bepaald en uitgezet	Agello
Oplossen & Herstellen	Verantwoordelijke Agello: de actie wordt uitgevoerd conform de bij Agello gebruikelijke wijze.  Verantwoordelijke andere partijen: de actie valt verder niet onder deze SLA; Agello zal de Call doorgeleiden naar de derde die voor oplossing kan zorgdragen.	opgelost Incident	Agello, derde partijen
Afsluiten	Indien het Incident is opgelost, wordt dit gemeld.  Igv verantwoordelijke andere partij, wordt het incident direct gesloten.	afgesloten Melding	Agello

#### 4.5 Formele afspraken tussen Agello en opdrachtgever

Service Level	Norm
Service Window	24/7
Transferred Calls	Agello zal gedurende Service Window binnen de Reactietijden conform de gestelde Prioriteit, de Calls routeren naar de derde partij die verantwoordelijk is voor oplossing van het Incident.
Reactietijd	Tijden worden bepaald door de Prioriteit (zie toelichting Prioriteiten tabel, bepaling 3.7 SLA).
Workaround	Het Incident wordt zo opgelost dat de eindopdrachtgever binnen het primaire proces verder kan werken zonder significant tijdsverlies. Het achterliggende probleem wordt via het proces Probleem Management structureel opgelost.

## 4.6 Contact

Het type contact bij Melding van een Incident is vastgelegd in onderstaande tabellen

Melden

Prioriteit	Service Window
Prioriteit 1	Telefoon, gevolgd door een mail
Prioriteit 2	Telefoon, gevolgd door een mail
Prioriteit 3	Mail

Contact types

Type contact	Toelichting
Normaal contact	Contactpersoon van Agello (bepaling 3.2 SLA)
Prioriteit 1, 2 en 3	Agello helpdesk
Email	Contactpersoon van Agello (bepaling 3.2 SLA)
N.v.t.	Meldingen met deze Prioriteit worden niet binnen dit service window in behandeling genomen

## 4.7 Voorwaarden en uitsluitingen

- Agello is niet bereikbaar op tijdstippen die buiten het Service Window vallen, tenzij anders overeengekomen of voor Meldingen met Prioriteit 1 en 2.
- 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 Agello 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 Agello geïnformeerd wordt over status en voortgang van de naar die partijen doorverwezen Calls.

## 5 Problem Management

### 5.1 Doel

Het doel van probleem management is het verhogen van de kwaliteit van de ICT infrastructuur 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

### 5.4 Proces en uitvoerende partijen

Processtap	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	Agello
Organiseren & Initiëren	Voor het oplossen van het probleem wordt een voorstel bepaald en uitgezet.	voorstel bepaald en uitgezet	Agello
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	Agello
Afsluiten	Indien het probleem is op te lossen wordt op basis van Probleem Record een Wijziging: RfC aangemaakt.	RfC aangemaakt	Agello

## 5.5 Formele afspraken tussen Agello en opdrachtgever

Service Level	Norm
Service Window	Kantooruren
Doorlooptijd	90% < 5 werkdagen van de geregistreerde problemen zullen geanalyseerd zijn met een oplossing en een verwachte doorlooptijd

## 6 Change management

### 6.1 Doel

Het doel van change management is het planmatig doorvoeren van alle wijzigingen in de ICT 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

Indienen van een Request for Change (RfC) kan door:

- geautoriseerde personen (contractbeheerder, vast contactpersoon) van opdrachtgever;
- Agello of HP (3rd party)

Binnen het RfC moeten de volgende punten weergegeven worden:

- naam aanvrager;

Processtap	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Registreren & Classificeren	Het verzoek om een Wijziging (Request for Change) door te voeren in de IT Infrastructuur wordt in het systeem geregistreerd. Tevens wordt het type Change bepaald door overeenstemming van aanvrager en ontvanger: Standard, Minor of Major Change (Zie voor definities bepaling 6.5 SLA).	geregistreerd verzoek	Agello en opdrachtgever
Beoordelen & plannen	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Minor Changes worden beoordeeld door Agello, of deze passen in het product, gepland en geïnitieerd.</li> <li>➤ Major Changes worden beoordeeld door Agello, of deze passen in het product en besproken in het Maandelijks overleg.</li> </ul>	implementatie plan voor de Change	Agello en opdrachtgever
Uitvoeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Standard Changes worden direct uitgevoerd en getest.</li> <li>➤ Minor Changes worden volgens afspraak uitgevoerd en getest. De kosten voor de Minor Change zijn op basis van nacalculatie.</li> <li>➤ Major Changes worden qua uitvoering voorgelegd en goedgekeurd door opdrachtgever. De kosten voor het</li> </ul>	geïmplementeerde Change	Agello

	uitvoeren van de Major Change zijn op basis van nacalculatie dan wel aparte offerte.		
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 en het gemaakte plan.	afgesloten Change	Agello en opdrachtgever

- telefoonnummer aanvrager;
- e-mail adres aanvrager;
- bedrijfsnummer aanvrager;
- identificatie van de Prioriteit van het RFC;
- omschrijving RFC.

### 6.3 Uitvoer

- uitgevoerde Change, opgelost probleem;
- zo nodige voortgangsrapportages.

### 6.4 Proces en uitvoerende partijen

Processtap	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Registreren & Classificeren	Het verzoek om een Wijziging (Request for Change) door te voeren in de IT Infrastructuur wordt in het systeem geregistreerd. Tevens wordt het type Change bepaald door overeenstemming van aanvrager en ontvanger: Standard, Minor of Major Change (Zie voor definities bepaling 6.5 SLA).	geregistreerd verzoek	Agello en opdrachtgever
Beoordelen & plannen	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Minor Changes worden beoordeeld door Agello, of deze passen in het product, gepland en geïnitieerd.</li> <li>➤ Major Changes worden beoordeeld door Agello, of deze passen in het product en besproken in het Maandelijks overleg.</li> </ul>	implementatie plan voor de Change	Agello en opdrachtgever



Processtap	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Uitvoeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Standard Changes worden direct uitgevoerd en getest.</li> <li>➤ Minor Changes worden volgens afspraak uitgevoerd en getest. De kosten voor de Minor Change zijn op basis van nacalculatie.</li> <li>➤ Major Changes worden qua uitvoering voorgelegd en goedgekeurd door opdrachtgever. De kosten voor het uitvoeren van de Major Change zijn op basis van nacalculatie dan wel aparte offerte.</li> </ul>	geïmplementeerde Change	Agello
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 en het gemaakte plan.	afgesloten Change	Agello 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 diensten, maar wel op de invulling daarvan (administratieve taken)
Minor Change	Minor Changes zijn vooraf gedefinieerde Changes welke enkel door geautoriseerde personen aangemeld kunnen worden. Het betreft hier triviale en/of erg kleine Wijzigingen van de diensten.
Major Change	Major Changes worden qua uitvoering voorgelegd door Agello en goedgekeurd door opdrachtgever. Het betreft hier ingrijpende en/of grootschalige Wijzigingen in de diensten.

## 6.6 RFC Prioriteiten tabel

Bij de aanname van de RFC wordt volgens onderstaande tabel een Prioriteit toegekend aan de RFC. Voor die RFC's welke worden ingediend voor implementatie van de oplossing van een Incident en waarvoor conform het Incidentproces een Prioriteit is toegekend, is de voor het Incident gestelde Prioriteit in principe bepalend voor de Prioriteit van de Change. Indien een Workaround beschikbaar is kan in afwachting van een structurele definitieve oplossing de Prioriteit van de Change afwijkend zijn.

Prioriteit	Betekenis
1	De RfC betreft een direct probleem dat bij de opdrachtgever aanzienlijke hinder veroorzaakt in het gebruik van essentiële diensten (het primaire proces is ernstig verstoord), of het betreft een dringend gewenste aanpassing ter voorkoming van een calamiteit.
2	Geen grote urgentie of hoge impact, maar implementatie van de change mag niet worden uitgesteld tot een later tijdstip.
3	De RfC maakt onderdeel uit van de definitieve oplossing na een incident en wordt beschreven in een probleem record.

## 6.7 Reactietijden

Prioriteit	Reactietijd	Betekenis
1	< 5 werkdagen	De RfC wordt buiten de reguliere Change Management procedures om in behandeling genomen; binnen het geldende Service Window. Administratieve afhandeling volgt later.
2	< 5 werkdagen	De RfC wordt, binnen het geldende Service Window, binnen de reactietijd in behandeling genomen.
3	< 5 werkdagen	De RfC wordt, binnen het geldende Service Window, binnen de reactietijd in behandeling genomen.

## 6.8 Formele afspraken tussen Agello en opdrachtgever

Service Level	Norm
Service Window	Prio 1 en 2 zijn 24/7, waarbij prio 2 indien mogelijk wordt gepland in het maintenance window  Prio 3: maintenance window.
Aanleveren van RfCs.	Door opdrachtgever gewenste changes kunnen op werkdagen tijdens Kantooruren worden aangemeld. Is de aanvraag buiten deze window, dan zal de aanvraag de volgende dag in behandeling genomen worden.
Aanvraag Standard, Minor en Major Changes	Minor en Major Changes worden aangevraagd via officiële zogeheten RfC formulieren door daartoe geautoriseerde personen binnen de organisatie van opdrachtgever en Agello.
Reactietijd	Agello garandeert dat 80% van het Maandelijkse totaal van de Minor en Major Changes binnen de waardes van de Reactietijden tabel (tabel 6.7) in behandeling is genomen

## 6.9 Voorwaarden en uitsluitingen

Alleen Agello is gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de onder haar verantwoordelijkheid vallende IT Infrastructuur. Wijzigingen in de IT Infrastructuur die onder de verantwoordelijkheid valt van de opdrachtgever valt mag pas na schriftelijke toestemming van Agello worden doorgevoerd en dienen binnen 10 werkdagen voor de wijziging door middel van het officiële RfC formulier aan Agello te worden doorgegeven.

## 7 Onderhoud (gepland of nood)

Voor alle vitale onderdelen van de centrale infrastructuur van Agello 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.

Agello beoogt om bij onderhoudswerkzaamheden aan haar netwerk, servers of andere relevante Apparatuur 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, buiten kantoor tijden uitgevoerd;
- merkbare onderhoudswerkzaamheden worden tot een absoluut noodzakelijk minimum beperkt;
- onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk worden gecombineerd.

Tijdens onderhoud kan er merkbare invloed zijn op de dienstverlening, Agello spant zich in dat er geen uitval van de dienst zal plaatsvinden tenzij anders gecommuniceerd.

### 7.1.1 Gepland Onderhoud

Gepland of preventief onderhoud wordt in de nacht van zaterdag tussen 00:00 en 23:59 uitgevoerd. De opdrachtgever wordt voorafgaand hieraan geïnformeerd. Het is mogelijk dat tijdens deze onderhoudsperiode de dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is en daardoor niet beschikbaar is voor de opdrachtgever.

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;
- beschikbaarheid van de diensten;

Gepland onderhoud is uitgesloten van de beschikbaarheid berekeningen tenzij de periode voor het geplande onderhoud wordt overschreden en de dienst daardoor voor de klant niet beschikbaar is.

### 7.1.2 Nood Onderhoud

Nood onderhoud kan nodig zijn wanneer omstandigheden onmiddellijk ingrijpen vereisen (zie ook incident management). In een dergelijke situatie wordt de klant geïnformeerd (zie: responsetijden). De onbeschikbaarheid tijdens nood onderhoud telt mee in de beschikbaarheid berekening.

## 8 Beveiliging

Agello erkent het belang van een zeer scherpe beveiliging van de omgeving van de opdrachtgever. Agello houdt zich regelmatig op de hoogte van de laatste informatie omtrent beveiliging. Ten einde een optimale beveiliging te garanderen nemen Agello en opdrachtgever de onderstaande maatregelen:

- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de personen die zij door middel van het verlenen van autorisatie, toegang verschaft tot de software die behoort tot het PaaS platform alsmede de applicaties. Opdrachtgever en Agello zullen in gezamenlijk overleg nadere afspraken maken over te hanteren regels en richtlijnen ten aanzien van het door opdrachtgever gewenste beveiligingsbeleid.
- Agello zal bijhouden, welke medewerkers authenticaties en autorisaties mogen aanpassen op de omgeving van de opdrachtgever.
- Indien de dienst is getroffen door een beveiligingsincident, zal Agello beraadslagen wat de te volgen stappen zijn, indien het nodig is zullen patches op korte termijn geïnstalleerd worden. Indien hierbij onderbreking van de service van Agello plaatsvindt dan wordt opdrachtgever onverwijld hiervan op de hoogte gesteld.
- Agello verleent haar medewerking aan security audits en penetration tests, mits deze de beschikbaarheid van de dienstverlening van Agello niet in gevaar brengen; zulks ter beoordeling door Agello. De kosten van een security audit en penetration test zijn voor opdrachtgever. Verzoeken moeten minstens 2 maanden voorafgaande aan de geplande audit of penetration test schriftelijk worden ingediend.

## 9 Operationele rapportage

De operationele service level rapportage zal binnen 5 werkdagen, na het einde van een kalendermaand, door Agello aan opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.

Rubriek	Omschrijving
Incidenten	<p>Overzicht totaal aantal aangemelde Incidenten voor de aangegeven periode met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prioriteit;</li> <li>➤ omschrijving;</li> <li>➤ status;</li> <li>➤ reactietijd.</li> </ul>

Rubriek	Omschrijving
Problemen	<p>Totaal aantal aangemaakte en/of aangemelde problemen voor de aangegeven periode met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prioriteit;</li> <li>➤ omschrijving;</li> <li>➤ status;</li> <li>➤ reactietijd.</li> </ul>

Rubriek	Omschrijving
Changes	<p>Totaal aantal Changes die per Maand zijn aangemeld, inclusief de status en planning wanneer dit uitgevoerd wordt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prioriteit per Change;</li> <li>➤ omschrijving van de Change,</li> </ul>

Rubriek	Omschrijving
Beschikbaarheid Centrale Omgeving	Uitgedrukt in: <ul style="list-style-type: none"><li>percentage beschikbaarheid (service window uren minus downtime (call-to-fix tijden) versus service window uren).</li></ul>

Note. De exacte inhoud van het rapport kan nog wijzigen, omdat nog niet exact bekend is hoe een aantal parameters uit het systeem gehaald kunnen worden.



## 10 Overlegstructuur

### **Overleg**

Overleg zal steeds plaats vinden op verzoek van één van partijen door middel van de vaste contactpersonen (bepaling 3.2 SLA).

Tijdens het overleg wordt de dienstverlening op operationeel niveau inhoudelijk afgestemd en worden werkafspraken en procedures besproken en geëvalueerd. Ook wordt de kwaliteit van de dienstverlening van Agello regelmatig geëvalueerd.

### **Agendapunten**

Agendapunten worden voornamelijk bepaald door lopende zaken, rapportages, projecten, wijzigingen van procedures en de kwaliteit.

### **Verslaglegging**

Notulen van het overleg zullen steeds door Agello worden vervaardigd en telkens ter kennisgeving aan opdrachtgever worden voorgelegd.

## 11 SLA acceptatie

Deze Service Level Agreement is onlosmakelijk verbonden met de mantelovereenkomst tussen Agello 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.

Acceptatie			
Datum:		Datum:	
Naam:		Naam:	
Handtekening		Handtekening	