



## **SERVICE LEVEL AGREEMENT**

### **MijnASP**

Versie 04-01-2008

Pagina:1

**AdVo ICT Professionals B.V. - Peppelkade 11A - 3992 AL Houten**

**Tel: 030 - 635 20 62 - Fax. 030 - 635 20 86**

**Info@MijnASP.nl - www.MijnASP.nl**

**BTW Nummer: NL805282828 B01**

**(MijnASP is een dienst van AdVo ICT Professionals B.V.)**



## 1 DEFINITIES

<b>Beschikbaarheid</b>	Het percentage van de tijd na oplevering dat de klant in staat is gebruik te maken van de dienst.
<b>CPE</b>	"Customer Premises Equipment". Apparatuur benodigd voor Het leveren van de dienst, geïnstalleerd op locatie bij de klant.
<b>Gepland onderhoud</b>	Onderhoudswerkzaamheden die minimaal 5 dagen voor aanvang door AdVo ICT Professionals bv zijn aangekondigd op de website <a href="http://www.mijnasp.nl">www.mijnasp.nl</a>
<b>Responstijd</b>	De tijd die ligt tussen het moment van storingsmelding tot het moment van aanvang van de werkzaamheden die nodig zijn om het probleem op te lossen.
<b>Elipstijd</b>	Maximaal toegestane tijd tussen het melden van de storing en (werkbare) oplossing.
<b>Kantooruren</b>	Maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur, GMT+1, met uitzondering van nationale feestdagen.
<b>Klant apparatuur</b>	Apparatuur in eigendom, gebruik en onderhoud van de klant of derde, aangesloten op de dienst.
<b>Non-performance penalty</b>	Vergoeding voor het niet nakomen van de overeengekomen beschikbaarheid of elipstijd.
<b>Onderhoudsvenster</b>	Gedefinieerd tijdsbestek waarbinnen AdVo en/of haar leveranciers onderhoud kunnen plegen.
<b>Servicedesk</b>	Voor het melden van technische storingen aan de overeengekomen dienstverlening kunt u van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur contact opnemen met de servicedesk. Genoemde tijd is gebaseerd op GMT+1, met uitzondering van nationale feestdagen.
<b>POP</b>	Point of Presence. Dit is het 'koppelvlak' tussen de verbinding van AdVo en de klant. Wij garanderen de dienst tot aan de POP locatie(s).
<b>NOC</b>	Netwerk Operating Center. Vanaf deze afdeling worden de LAN, WAN en andere belangrijke KPI's gemonitord.
<b>Storingsdienst</b>	Voor het melden van prioriteit 1 storingen aan de overeengekomen dienstverlening kunt u buiten servicedesk uren contact opnemen met de storingsdienst.
<b>SLA</b>	Service Level Agreement. Overeenkomst tussen de klant en AdVo, waarin is vastgelegd aan welke eisen de dienst voldoet in termen van beschikbaarheid en welke rechten en plichten beide partijen hebben ten aanzien van de dienst.
<b>Werkdagen</b>	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationale feestdagen.



**Technisch  
applicatiebeheer**

**Serveren vd  
applicatie**

Doorvoeren van updates, patches en bug fixes van de afgesproken applicaties(s) (releases, upgrades en andere niet genoemde aanpassingen vallen hier niet onder!). Technisch applicatiebeheer kan enkel en alleen door MijnASP uitgevoerd worden, hetzij tegen van tevoren afgesproken maandbedragen, hetzij op nacalculatie. Het verschijnen van de applicatie na het aanklikken van het opstart icoon, mits deze versie nog volledig ondersteund word door de leverancier van de applicatie op basis van de actuele Microsoft standaarden.



## **2 ALGEMEEN**

AdVo is een zakelijke ASP provider die zich met 'MijnASP' toelegt op ICT concepten voor outsourcing van netwerken. Wij helpen organisaties de technologie van dit moment maximaal te benutten en zorgen voor ICT rust.

Deze SLA beschrijft de mate van beschikbaarheid van de MijnASP dienst van AdVo, de eventueel via deze dienst geleverde WAN verbinding, POP connectie en relevante procedures.

## **3 LEVERING VAN DE DIENST**

Het leveringsproces start na het ontvangen van een door de klant ondertekende overeenkomst met AdVo. De klant is gehouden in redelijkheid medewerking te verlenen bij de werkzaamheden die nodig zijn voor het leveren van de dienst.

## **4 WIJZIGINGEN**

Wijzigingen zijn gedefinieerd als functionele, technische en administratieve wijzigingen met betrekking tot de dienst. Alle wijzigingen dienen schriftelijk te worden bevestigd.

### **4.1 Functionele wijzigingen**

Functionele wijzigingen beïnvloeden de dienstverlening naar de klant, zoals bijvoorbeeld de toevoeging van een scanner.

### **4.2. Technische wijzigingen**

Technische wijzigingen kunnen de manier waarop de dienstverlening is geïmplementeerd beïnvloeden, waarbij de uiteindelijke dienstverlening naar de klant voor en na de wijziging hetzelfde is.

### **4.3 Administratieve wijzigingen**

Administratieve wijzigingen van contactgegevens zoals adres, telefoonnummer, contactpersonen moeten per brief en/of fax worden doorgegeven aan onze servicedesk.

### **4.4 Verhuizingen**

Het verhuizen van de dienst is gedefinieerd als een nieuw project. Hiervoor zult u na aanvraag een separate offerte ontvangen.

## **5 STORINGSDIENST**

De storingsdienst van AdVo is, buiten de servicedesk uren om 7 dagen per week bereikbaar via 030-6396666 voor prioriteit 1 storingen.

## **6 STORINGSMELDINGEN**

Storingen worden geregistreerd in een ticketingsysteem. Elke storing krijgt een projectnummer toegewezen. Alle acties met betrekking tot een storing worden onder dit projectnummer opgeslagen.

AdVo zal er redelijkerwijs alles aan doen de storingen zo snel mogelijk op te lossen. De klant zal hierbij redelijkerwijs alle medewerking verlenen, zoals bijvoorbeeld:

- Het doorgeven van informatie aan AdVo die relevant kan zijn bij het verhelpen van een storing.
- Het verschaffen van toegang tot de klantlocatie en CPE.
- Het uit- en inschakelen van apparatuur, doorgeven van status informatie van de gebruikte apparatuur.



## 7.0 Prioriteiten

Storingen worden door AdVo ingedeeld in drie categorieën:

Prioriteit	Omschrijving
1 (hoog)	De MijnASP dienst is in zijn geheel niet beschikbaar op de POP. Vanaf uw locatie: (<<Adres>> te <<Plaats>>) wordt in het geheel geen data verstuurd of ontvangen en het betreft niet uw LAN, WAN of de verbinding tot aan de POP.
2 (gemiddeld)	De MijnASP dienst is beschikbaar, maar gedegradeerd door bijvoorbeeld tragere verbinding en/of verminderde bandbreedte etc.
3 (laag)	Storingen in de MijnASP dienstverlening waarvan de klant niet of nauwelijks hinder ondervindt

## 7.2 Respons- en elipstijd

De responstijd is afhankelijk van de prioriteit van de storing:

Prioriteit	Responstijd
1 (hoog)	2 uur
2 (gemiddeld)	4 uur
3 (laag)	48 uur

De responstijd voor prioriteit 1 storingen bedraagt in alle gevallen gemiddeld 1 uur. Afspraken over elipstijden kunnen additioneel worden overeengekomen (meerprijs).

## 8 ONDERHOUD

Voor de MijnASP dienstverlening kan het nodig zijn dat AdVo onderhoudswerkzaamheden uitvoert. AdVo onderscheid verschillende soorten onderhoud:

- Onderhoud, uitgevoerd tijdens een onderhoudsvenster zonder service onderbreking
- Onderhoud, uitgevoerd tijdens een onderhoudsvenster met service onderbreking
- Onderhoud, uitgevoerd in overleg en met toestemming van de klant
- Spoedonderhoud
- De door AdVo gehanteerde onderhoudsvensters lopen dagelijks van 00:00 tot 07:00 uur GMT+1. Tijdens deze onderhoudsvensters kan AdVo zonder toestemming van de klant onderhoudswerkzaamheden verrichten.
- Indien een onderbreking van de dienst wordt verwacht buiten de onderhoudsvensters om, zal AdVo dit minimaal 5 dagen voor aanvang van de werkzaamheden aankondigen. Dit gebeurt door middel van een aankondiging op onze website, [www.mijnasp.nl](http://www.mijnasp.nl), onder de verwijzing onderhoud.
- In overleg en met toestemming van de klant kan op ieder gewenst tijdstip onderhoud worden uitgevoerd, bijvoorbeeld om op verzoek van de klant een wijziging door te voeren.
- In uitzonderlijke gevallen kan AdVo besluiten spoedonderhoud uit te voeren. Onderhoud zal alleen als spoedonderhoud worden gezien als zich onvoorziene omstandigheden voordoen die continuïteit en/of de beveiliging van de dienst of andere diensten van AdVo en/of MijnASP in gevaar brengen. Spoedonderhoud kan buiten een onderhoudsvenster worden uitgevoerd.



## 9 SERVICE LEVELS

### 9.1 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van de dienst is gegarandeerd voor 99.6% per jaar gemeten vanaf de MijnASP datacenters tot aan de POP locatie's. Het eventueel niet beschikbaar zijn van de dienst op de POP locatie's wordt geteld vanaf het moment dat de klant een storing meldt tot het moment dat AdVo de klant meldt dat de storing tot aan de POP locatie is verholpen. Bij het berekenen van de beschikbaarheid wordt uitsluitend gekeken naar storingen met prioriteit 1.

De volgende soorten storingen worden in het kader van deze SLA niet gezien als niet beschikbaar zijn van de dienst:

- Onderbrekingen ten gevolge van wijzigingen aan de dienst die op verzoek van de klant worden doorgevoerd
- Onderbrekingen ten gevolge van verkeerd geconfigureerde of defecte klant apparatuur
- Onderbrekingen ten gevolge van wijzigingen aan apparatuur van AdVo of haar leveranciers, die zonder schriftelijke toestemming van AdVo zijn aangebracht door of in opdracht van de klant.
- Onderbrekingen waarbij engineers van AdVo of haar leveranciers geen toegang krijgen tot de klantlocatie om reparatiewerkzaamheden uit te voeren aan de CPE.
- Onderbreking ten gevolge van omgevingsomstandigheden op de klantlocatie, zoals stroomstoringen, te hoge temperatuur, wateroverlast, uitschakelen van de apparatuur etc.
- Onderbrekingen ten gevolge van internet en internetverbindingen aan de kant van de klant en/of internetproviders. AdVo levert haar MijnASP dienst tot aan de POP locatie's.
- Overeengekomen onderhoudswerkzaamheden tijdens onderhoudsvensters.
- Overmacht zoals beschreven in de "algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van AdVo ICT Professionals B.V."

## 10 NON-PERFORMANCE PENALTIES

Bij het niet nakomen van de gedefinieerde responstijden, heeft de klant recht op een vergoeding volgens onderstaande tabel:

MijnASP dienstverlening		
Overschreiding uren per incident	Uren	Non-performance penalty voor de betreffende dienst
0-4	<4	-
4-8	<8	10% van het maandbedrag
8-12	<12	20% van het maandbedrag
12-24	<24	30% van het maandbedrag
24 uur of meer	> 24	40% van het maandbedrag

De non-performance penalty is beperkt tot 100% van het maandbedrag per kalendermaand.

## 11 ESCALATIE

Op verzoek van de servicedesk of storingsdienst kan een storing worden geëscaleerd naar de volgende afdelingen (in deze volgorde):

1. NOC of systeembeheer
2. Operations
3. Directie