

A man wearing a purple cap, sunglasses, and a purple striped shirt is sitting at a table outdoors. He is talking on a mobile phone and has a laptop open in front of him. The background shows a bicycle and a railing, suggesting a cafe or outdoor workspace. The scene is lit with warm, golden light, likely from the sun setting or rising.

Service Level Agreement Fivespark Dienstverlening

BE TECH CONNECTED

FIVESPARK

INHOUD

Definities	2
Algemeen	3
Doelstelling.....	3
Onderwerp en omvang SLA.....	3
Uitzonderingen.....	3
Gerelateerde documenten.....	4
Beschikbaarheid.....	5
Servicedesk ondersteuningsvenster	5
servicedesk callafhandeling	6
Meldingstype	6
Incident.....	6
Serviceaanvraag.....	6
<i>Problem/ Algemene storing</i>	6
Wijzigingen.....	6
Serviceportaal	7
Incidentenregistratie.....	7
Informatie voor aanmelden incident.....	7
Klantupdates.....	7
SLA: Aanmelden incident	8
Prioriteitstelling, reactietijd en oplostijden	8
SLA: Serviceaanvragen	9
Problem	9
Probleem tickets.....	9
Wijzigingen	9
First time right	9
Kennismanagement	10
Aanmelding buiten het ondersteuningsvenster	10
Servicecontract	11
Servicecontract	11
SLA: Leverancier derden	12
Services die buiten onze supportafspraken vallen	12

DEFINITIES

Dit document is zorgvuldig samengesteld, maar mocht u niet weten wat een bepaald begrip betekent dan vindt u hier de betekenis.

BEGRIJ	BETEKENIS
SLA	Service Level Agreement
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
Klantomgeving	Het volledige informatiesysteem wat door de klant bij Fivespark afgenomen wordt. Dit omvat o.a. configuratie, de systemen, de applicaties, de gebruikersaccounts en alle connectiviteitsdiensten.
Overeenkomst	De overkoepelende overeenkomst, serviceovereenkomst, gemaakte afspraken tussen Fivespark en opdrachtgever

ALGEMEEN

Deze Service Level Agreement (SLA) vormt een integraal onderdeel van de Overeenkomst tussen Fivespark en opdrachtgever. Inzake de implementatie van de IT-Infrastructuur en het beheer van de IT-Infrastructuur. Dit komt ter aanvulling op de afspraken nader omschreven in de overeenkomst (opdracht bevestiging/ serviceovereenkomst) en de bijbehorende bijlagen.

DOELSTELLING

In deze SLA is het niveau van de dienstverlening van Fivespark aan opdrachtgever gedefinieerd in termen van verantwoordelijkheden, serviceniveaus en afspraken. De SLA is eveneens van toepassing op onderaannemers die door Fivespark worden ingeschakeld. Deze SLA is volledig van toepassing voor alle diensten van Fivespark en de onderdelen die door opdrachtgever afgenomen worden. De definities en de in de overeenkomst overeengekomen verplichtingen zijn onverkort van toepassing op deze SLA.

Hoofdpunten:

- Fivespark verplicht zich om kennis beschikbaar te hebben en te houden m.b.t. het leveren van de IT-diensten aan opdrachtgever
- Fivespark treedt op as 'single point of contact' om incidenten aan te nemen en te coördineren tijdens het analyseren en oplossing daarvan.
- De maximale reactietijd op een gemeld incident bedraagt 16 kantoor uren
- Opdrachtgever heeft 24/7 toegang tot een online portaal waar de voortgang van alle gemelde incidenten te volgen is
- Fivespark is telefonisch bereikbaar tijdens uitgebreide kantoortijden (08:00 – 18:00) met uitzondering van nationale feestdagen.

ONDERWERP EN OMVANG SLA

Fivespark neemt zich voor de componenten gedekt door deze SLA zoals beschreven in het DAP onder beheer en support te nemen zoals in deze SLA beschreven.

UITZONDERINGEN

Naast deze SLA stelt Fivespark de opdrachtgever in staat om individuele afspraken te maken omtrent de IT-voorzieningen en dienstverlening. Eventuele uitzonderingen op de richtlijnen in deze SLA kunnen financiële consequenties hebben, welke ten aller tijde vooraf geaccordeerd dienen te worden door opdrachtgever.

Alle uitzonderingen op de SLA worden opgenomen in het DAP.

GERELATEERDE DOCUMENTEN

Deze SLA staat in relatie tot de volgende documenten:

- De getekende overeenkomst: De overeenkomst tussen Fivespark en opdrachtgever
- Dossier Afspraken en Procedures (DAP): Indien van toepassing beschrijft de DAP specifieke afspraken met betrekking tot administratie en de procedures rondom de dienstverlening en de IT-infrastructuur. Indien er afwijkingen zijn in de DAP ten opzichten van deze SLA is de DAP altijd leidend.

BESCHIKBAARHEID

In dit SLA document wordt een algemene beschikbaarheid afgegeven. De genoemde reactie en oplostijden in dit document zijn alleen van toepassing indien u een servicecontract bij Fivespark afneemt.

SERVICEDESK ONDERSTEUNINGSVENSTER

De bereikbaarheid van de servicedesk is vastgelegd in een ondersteuning venster welke van toepassing is tijdens kantooruren.

Aanmelden per telefoon	
Contactgegevens	088-4110033
Bereikbaarheid	Maandag t/m Vrijdag van 08:00 tot 18:00

Aanmelden per e-mail	
Contactgegevens	service@fivespark.com
Bereikbaarheid	24 uur per dag / 7 dagen per week

Aanmelden per portal	
Contactgegevens	Service.fivespark.com
Bereikbaarheid	24 uur per dag / 7 dagen per week

Fivespark is gesloten op:

- Nieuwjaarsdag
- 1^e en 2^{de} Paasdag
- Hemelvaartsdag
- Koningsdag
- 5 Mei (indien dit landelijk is bepaald)
- 1^e en 2^{de} Pinksterdag
- 1^e en 2^{de} Kerstdag

SERVICEDESK CALLAFHANDELING

De prestaties van de call-afhandeling van de servicedesk zijn als volgt:

KPI	OMSCHRIJVING	NORM
Aanname van telefoon	Tijdens ondersteuningsvenster aangenomen oproepen, met uitzondering van vroegtijdig beëindigde oproepen.	95%
Antwoord tijd	Gesprek beantwoord < 60 seconden	90%
	Gesprek beantwoord < 30 seconden	75%
Maximale wachttijd	< 3 minuten	90%
	< 5 minuten	95%
Ontvangstbevestiging e-mail	< 5 minuten	95%

MELDINGSTYPE

INCIDENT

Een ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van de dienst, Incident Management is het proces om elke ongeplande onderbreking zo snel mogelijk te herstellen indien dit in scope van de Fivespark dienstverlening valt. Het verhelpen van incidenten, waarvan blijkt dat die het gevolg zijn van door ondeskundig, verkeerd of niet geëigend gebruik van de dienst dan wel van grove nalatigheid, onachtzaamheid en/of opzet door jullie zelf of namens jullie opererende derden.

SERVICEAANVRAAG

Een formeel verzoek om iets aangeleverd te krijgen zoals afgesproken in het servicecontract. Dergelijke verzoeken vinden regelmatig plaats en brengen weinig risico's met zich mee.

PROBLEM/ ALGEMENE STORING

Een problem betreft een storing die impact heeft op meerdere organisaties.

WIJZIGINGEN

Niet standaard wijzigingen waarbij de impact van te voren moet worden ingeschat.

SERVICEPORTAAL

Om incidenten, serviceaanvragen en standaard wijzigingen efficiënt te verhelpen, gebruiken we een ticketregistratiesysteem. In dit systeem worden alle meldingen geregistreerd.

INCIDENTENREGISTRATIE

Voor elk incident maken wij een apart ticket aan. Op basis van dit ticket wordt het incident onderzocht.

INFORMATIE VOOR AANMELDEN INCIDENT

Als u een incident meldt, houdt u dan de volgende informatie bij de hand.

- Klantnaam
- Contactpersoon
- Beschrijving van het incident
- Ticketnummer (indien lopend ticket of herhaalincident)
- Voorbeelden (indien van toepassing)

KLANTUPDATES

We houden u per email, telefoon of via ons serviceportaal op de hoogte van de voortgang en de maatregelen die we nemen om de aanvraag te verwerken. Als wij meer informatie nodig hebben om de aanvraag te verwerken of het incident op te lossen nemen wij contact op met de melder van de aanvraag. Als de aanvraag verwerkt is sluiten wij het ticket.

Wanneer krijgt u bericht:

1. Als wij de aanvraag in behandeling hebben genomen
2. Indien er tussentijdse vragen zijn m.b.t. de aanvraag of incident
3. Als de aanvraag is afgehandeld
4. Als het incident tijdelijk is verholpen door een eventuele workaround
5. Als het incident definitief is verholpen
6. Als u zelf tussentijds een update toevoegt aan het ticket (via mail of portaal)

SLA: AANMELDEN INCIDENT

PRIORITEITSTELLING, REACTIETIJD EN OPLOSTIJDEN

Aan elk incident kennen we een prioriteit toe. Per prioriteitsniveau hebben we een Servicelevel parameter zoals, reactietijden en oplostijden opgesteld. Incidenten met de prioriteit "urgent" moeten ten aller tijde ook telefonisch worden aangemeld.

Impact	Definitie	Reactietijd (binnen kantooortijden)	Oplostijden
Urgent (alleen telefonisch)	Meerdere afdelingen of Werk ligt volledig stil, kritische processen zijn onderbroken	<30 minuten	90% binnen 4 uur
Hoog	Meerdere personen kunnen niet werken, kritische processen worden niet geheel verstoord	<1 uur	90% binnen 8 uur
Gemiddeld	Werk kan beperkt doorgang vinden, er is een verstoring in niet kritische processen	<8 uur	90% binnen 5 werkdagen 70% binnen 3 werkdagen
Laag	Uitstel is mogelijk en word in overleg afgestemd of er wordt gekeken naar een eventuele workaround	Best Effort	Best Effort

*De reparatietijd en reactietijd worden gemeten tijdens het servicewindow

SLA: SERVICEAANVRAGEN

Serviceaanvragen vallen in de prioriteit gemiddeld.

Afhandeltijd serviceaanvragen:

90% binnen 5 werkdagen

70% binnen 3 werkdagen

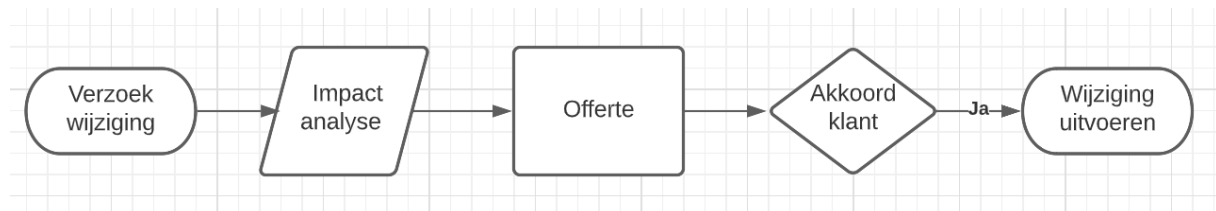
PROBLEM

PROBLEEM TICKETS

Een "problem" betreft een grotere verstoring welke plaats vindt bij meerdere klanten. Indien dit voorkomt zal Fivespark alle meldingen en reactieve meldingen verzamelen en samenvoegen in één ticket. Wij zullen zorgen voor een eenduidige communicatie richting onze klanten. Na verstoring worden de tickets in een algemene terugkoppeling afgemeld.

WIJZIGINGEN

Een wijziging betreft een aanvraag waarvan de impact, kosten en doorlooptijden vooraf niet bekend zijn en waarop een impact analyse uitgevoerd moet worden. Een wijziging heeft geen standaard doorlooptijd doordat de wellichte impact van te voren niet bekend is en dit met u zal worden afgestemd.



FIRST TIME RIGHT

Fivespark hanteert een First Time Right beleid, waarbij verstoringen opgelost moeten zijn nog voordat een ticket gesloten kan worden. Fivespark verifieert altijd met de aanvragen of contactpersoon of een ticket naar tevredenheid is opgelost.

KPI

First Time Right

OMSCHRIJVING

Meldingen aan de servicedesk worden succesvol opgelost, en hoeven niet heropend te worden.

KENNISMANAGEMENT

Fivespark houdt een kennisbank bij met daarin alle voor opdrachtgever belangrijke informatie. Hieronder verstaan wij werkinstructies, procedures, documentatie en dienstbeschrijvingen.

24 X 7 SUPPORT

Buiten onze reguliere kantoortijden kunt u urgente meldingen bij Fivespark telefonisch aanmelden indien u gebruik maakt van de Fivespark 24x7 support dienstverlening.

Meldingen met de prioriteit gemiddeld of "best effort" worden de volgende werkdag binnen het ondersteuningsvenster weer opgepakt.

KPI	OMSCHRIJVING	NORM
Reactietijd prioriteit urgent buiten ondersteuningsvenster	< 2 uur (buiten ondersteuningsvenster)	95%

AANMELDING BUITEN HET ONDERSTEUNINGSVENSTER

Wanneer een incident buiten het standaard onderhoudsvenster wordt aangemeld geldt hiervoor dat de tijdsregistratie van start gaat vanaf het openen van het ondersteuningsvenster. Bij de 24/7 servicedesk, storingsdienst en urgente meldingen geldt dat deze zowel telefonische als per e-mail of portaal aangemeld moeten worden. Geldend enkel bij afname van een 24/7 service overeenkomst.

ONDERHOUDSWINDOW

Het netwerk van Fivespark groeit. Het uitbreiden van het netwerk en het aansluiten van nieuwe locaties brengen werkzaamheden op het netwerk met zich mee. Naast dit type uitbreidingswerkzaamheden, vindt ook regelmatig onderhoud plaats om de kwaliteit continu op een hoog niveau te houden.

Geplande onderhoudswerkzaamheden worden minimaal een week van tevoren gecommuniceerd aan de Klant die hier impact van kan ondervinden. Fivespark/ Leverancier streeft ernaar om de werkzaamheden dusdanig uit te voeren dat de impact zo klein mogelijk is. Het kan daarnaast ook nodig blijken om onaangekondigd en ongepland onderhoud uit te voeren of reparatiewerkzaamheden.

Voor beide toepassingen kent Fivespark een onderhoudswindow waarin werkzaamheden onaangekondigd plaats mogen vinden. Dit is dagelijks tussen 21.00 uur en 07.00 uur.

Voor zover mogelijk zal Fivespark ook bij onaangekondigde werkzaamheden dit proactief melden, echter dit wordt niet gegarandeerd. Noodzakelijke ongeplande spoed werkzaamheden die cruciaal zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening mogen 24/7 uitgevoerd worden.

SERVICECONTRACT

Omdat niet ieder bedrijf of organisatie dezelfde behoefte heeft, is het mogelijk om bij ons een servicecontract af te nemen. Indien er geen gebruik wordt gemaakt van een servicecontract is de SLA niet inbegrepen en worden uw serviceaanvragen, wijzigingen en incidenten "best effort" afgehandeld en o.b.v. na-calculation.

SERVICECONTRACT

- Serviceaanvragen
- SLA inbegrepen
- Wijzigingen o.b.v. na-calculation

HARDWARE LEVERINGEN

Bestellingen van hardware orders worden bij voorkeur besteld via de webshop of uw accountmanager. Voor bestellingen die via de servicedesk binnen komen, hanteren wij een administratie fee van €14.95

Webshop orders garanderen wij dat wij de order binnen 2 werkdagen beleggen bij onze distributeurs.

SLA: LEVERANCIER DERDEN

Bij Fivespark maken wij ook gebruik van diensten welke geleverd worden door derden partijen. De SLA voor deze diensten is afhankelijk van het afgesloten contract met de betreffende leverancier.

SERVICES DIE BUITEN ONZE SUPPORTAFSPRAKEN VALLEN

- Wanneer wij onnodig op locatie moeten komen, terwijl dit ook op afstand ondersteund kon worden.
- Als er sprake is van een complexe wijziging.
- Als u aan ons vraagt of wij contracten met derde partijen, zoals internetproviders, softwareleveranciers, gebouwinstallaties, etc. willen afsluiten en/of beheren.
- Het verhelpen van incidenten, waarvan blijkt dat die het gevolg zijn van door ondeskundig, verkeerd of niet geëigend gebruik van de dienst dan wel van grove nalatigheid, onachtzaamheid en/of opzet door u zelf of namens uw opererende derden.
- Als u zelf iets heeft verplaatst, verhuisd of (her)installeert zonder dat wij hier vooraf goedkeuring voor hebben gegeven.
- Werkzaamheden die het gevolg zijn van niet door ons uitgevoerde wijzigingen/aanpassingen dan wel van ongevallen, vernieling, inbraak of vergelijkbare calamiteiten.
- Als wij herstelwerkzaamheden moeten uitvoeren vanwege oorzaken die van buitenaf komen, zoals brand, water-, vocht- en vorstschade en/of diefstal.
- Als wij extra werkzaamheden moeten verrichten omdat bepaalde onderdelen op uw locatie niet goed toegankelijk zijn.
- Als wij gevraagd worden om te ondersteunen bij incidenten die niet gerelateerd zijn aan onze dienstverlening.
- Als wij eerder een advies hebben gegeven om bepaalde soft- en/of hardware te updaten of vervangen, en u ervoor heeft gekozen om dit advies niet op te volgen, dan zullen wij de tijd die wij kwijt zijn aan het verhelpen van storingen doorbelasten.
- Als u verzoekt om werkzaamheden buiten kantoor tijden uit te voeren, terwijl deze zonder risico voor de dienst binnen kantoor tijden uitgevoerd kunnen worden.
- Wanneer er contact opgenomen wordt met Fivespark voor een urgent incident of wijziging buiten het afgenomen Fivespark ondersteuningsvenster en u geen gebruik maakt van de 24x7 dienstverlening.