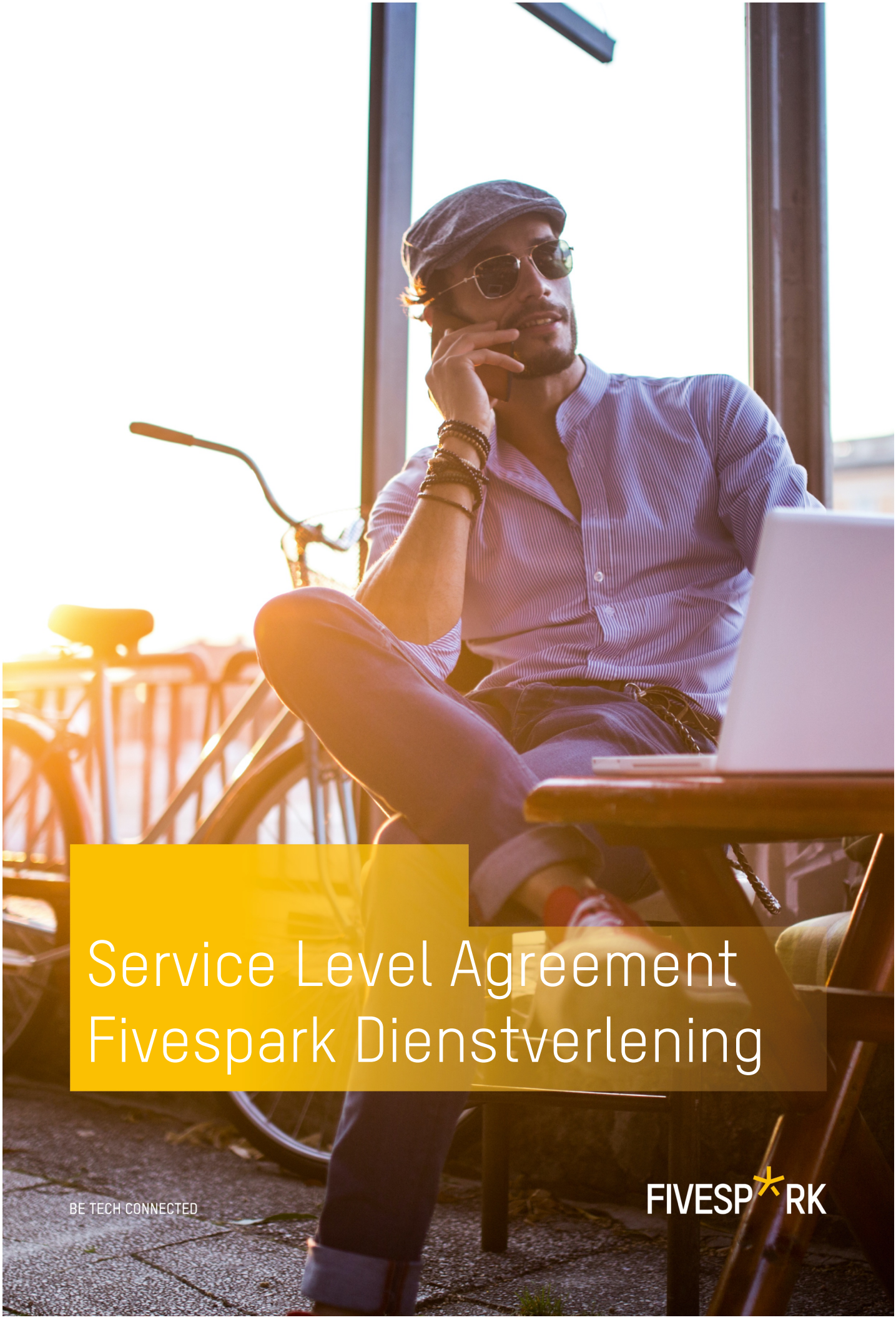

Service Level Agreement Fivespark Dienstverlening

BE TECH CONNECTED

FIVESPARK

FIVESPARK

INHOUD

Definities 2

Algemeen 3

- Doelstelling 3
- Uitzonderingen 3
- Gerelateerde documenten 4
- Beschikbaarheid 4
- Servicedesk Bereikbaarheid 4
- servicedesk callafhandeling 5

Meldingstype 5

- Incident 5
- Serviceaanvraag 5
- Niet-standaard Wijzigingen 5

Serviceportaal 6

- Incidentenregistratie 6
- Informatie voor aanmelden incident 6
- Klantupdates 6

SLA: Aanmelden incident 7

- Prioriteitstelling, reactietijd en oplostijden 7

SLA: Serviceaanvragen 8

Algemene storingen 8

Niet-standaard Wijzigingen 8

First time right 8

Kennismanagement 9

- Aanmelding buiten het ondersteuningsvenster 9

Servicecontract 10

- Servicecontract 10

SLA: Leverancier derden 11

Services die buiten onze supportafspraken vallen 11

DEFINITIES

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

BEGRIP	BETEKENIS
SLA	Service Level Agreement
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 die wij voor je beheren.
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 ICT-Infrastructuur en het beheer van de ICT-Infrastructuur. Dit komt ter aanvulling op de afspraken nader omschreven in de overeenkomst (opdracht bevestiging/ serviceovereenkomst) en de bijbehorende bijlagen. Naast de afspraken in de overeenkomst en deze SLA zijn op alle diensten van Fivespark haar Algemene Voorwaarden van toepassing, zoals beschreven op: **https://fivespark.com/algemene-voorwaarden**

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 ICT-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.
- Opdrachtgever heeft 24/7 toegang tot een online portaal waar de voortgang van alle gemelde incidenten te volgen is.
- Fivespark is telefonisch bereikbaar tijdens kantoortijden (08:30 – 17:30) met uitzondering van nationale feestdagen.

UITZONDERINGEN

Naast deze SLA stelt Fivespark de opdrachtgever in staat om individuele afspraken te maken omtrent de ICT-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 de Overeenkomst.

GERELATEERDE DOCUMENTEN

Deze SLA staat in relatie tot de volgende documenten:

- De getekende overeenkomst: De overeenkomst tussen Fivespark en opdrachtgever
- Bijlage behorende bij de getekende overeenkomsten
- De eventuele dienstbeschrijvingen van toepassing op de overeenkomst.

BESCHIKBAARHEID

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

SERVICEDESK BEREIKBAARHEID

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 08:30 tot 17:30

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
- 1e en 2de Paasdag
- Hemelvaartsdag
- Koningsdag
- 5 Mei (indien dit landelijk is bepaald)
- 1e en 2de Pinksterdag
- 1e en 2de 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.

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.

NIET-STANDAARD WIJZIGINGEN

Niet-standaard wijzigingen waarbij de impact van te voren moet worden ingeschat en na akkoord door de klant kunnen worden ingepland.

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 je een incident meldt, geef dan tenminste de volgende informatie op:

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

KLANTUPDATES

We houden je 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 krijg je een 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 je 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 te allen tijde ook telefonisch worden aangemeld.

Impact	Definitie	Reactietijd (binnen kantoortijden)	Oplostijden
Urgent (alleen telefonisch)	Alle gebruikers van de klant ondervinden hinder van een storing en zijn daardoor volledig onbereikbaar of kunnen niet werken. Ook bij een cyberaanval, ransomware of een gijzeling van de omgeving.	<30 minuten	90% binnen 4 uur
Hoog	1 of meerdere personen ondervinden hinder van een storing en kunnen daardoor volledig niet werken.	<1 uur	90% binnen 8 uur
Gemiddeld	Er is een fout bij een enkele gebruiker, maar de gebruiker kan nog steeds doorwerken of het betreft een serviceaanvraag.	<8 uur	90% binnen 5 werkdagen 70% binnen 3 werkdagen
Laag	Het betreft geen incident maar een informatieverzoek of de fout is dusdanig minimaal dat de gebruiker gewoon kan doorwerken	Best Effort	Best Effort

*De reparatietijd en reactietijd worden gemeten tijdens het servicevenster zoals hierboven beschreven.

SLA: SERVICEAANVRAGEN

Serviceaanvragen vallen in de prioriteit gemiddeld.

Afhandeltijd serviceaanvragen:
90% binnen 5 werkdagen
70% binnen 3 werkdagen

ALGEMENE STORINGEN

Een algemene storing betreft een 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.

NIET-STANDAARD WIJZIGINGEN

Een niet-standaard wijziging betreft een aanvraag waarvan de impact, kosten en doorlooptijden vooraf niet bekend zijn en waarop een impact analyse uitgevoerd moet worden. Een niet standaard wijziging heeft geen standaard doorlooptijd doordat de wellichte impact van tevoren niet bekend is en dit met jou 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 aanvrager of contactpersoon of een ticket naar tevredenheid is opgelost. Bij het afsluiten van het ticket kan je per mail de vraag krijgen hoe tevreden je bent met de afhandeling van het ticket.

KPI	OMSCHRIJVING
First Time Right	Meldingen aan de servicedesk worden succesvol opgelost, en hoeven niet heropend te worden.

KENNISMANAGEMENT

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

24 X 7 SUPPORT

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

Meldingen met de prioriteit gemiddeld of laag 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 telefonisch, 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 onderhoudsvenster 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 je serviceaanvragen, wijzigingen en incidenten “best effort” afgehandeld en o.b.v. nacalculatie.

SERVICECONTRACT

- Serviceaanvragen
- SLA inbegrepen
- Niet-standaard wijzigingen o.b.v. nacalculatie

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 je 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 jou zelf of namens jouw opererende derden.
- Als jij zelf iets hebt 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 je ervoor hebt gekozen om dit advies niet op te volgen, dan zullen wij de tijd die wij kwijt zijn aan het verhelpen van storingen doorbelasten.
- Als je verzoekt om werkzaamheden buiten kantoortijden uit te voeren, terwijl deze zonder risico voor de dienst binnen kantoortijden 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.