



## Service Level Agreement (SLA)

Versie: Ultimate

meedenken realiseren maatwerk



## Wat is een Service Level Agreement (hierna SLA)

Een SLA is een afspraak die duidelijk maakt aan de opdrachtgever en de opdrachtnemer wat er van beide partijen verwacht mag worden. Het is de graadmeter voor de opdrachtnemer en het verzekerd betrokkenheid voor de opdrachtgever.

### Inhoud

1. Applicatie (definitie van het product)
  - a. Browser compatibiliteit
  - b. Stresstest (Load Performance)
  - c. SSL (Secure Socket Layer)
2. Bereikbaarheid (definitie van gekoppelde diensten)
  - a. Respons- en oplostijd
  - b. Helpdesk
  - c. Telefonisch
  - d. Tarieven
3. Test server
4. Live server diensten
  - a. Monitoren
  - b. Back-up
  - c. Software
  - d. Prestatie monitor
5. Servicegarantie
6. Vervolgopdrachten
7. Garantie verlengen



## 1. Applicatie

De SLA is geldig voor één applicatie op één domein. Een applicatie is gedefinieerd als een software mechanisme bestaand uit een verzameling van routines met een afgekaderd takenpakket. Voorbeelden hiervan zijn een website of een CMS. De applicatie verblijft op één domein, meerdere koppelingen hiernaar worden als niet bestaand beschouwd.

De SLA kan tevens de hardware omvatten waar het domein op geïnstalleerd is.

### 1.a. Browser compatibiliteit

Dit artikel is alleen geldig als de applicatie geproduceerd en opgeleverd is door Ninebits en er een compatibiliteitscontract is afgesloten.

De applicatie is compatibel met de volgende browsers:

1. Internet Explorer 7 en nieuwer
2. Firefox 3.0 en nieuwer
3. Netscape 8 en nieuwer
4. Opera 8 en nieuwer

#### *Service omschrijving*

De applicatie is steekproef gewijs getest met gebruik van de bovenstaande browsers in een verhouding van 1/20.

#### *Doel*

De garantie dat de applicatie voorspelbaar functioneert en correct weergegeven wordt in de afgesproken browsers.

#### *Meting*

Continu, tijdens ontwikkeling.

Eenmalig, voor plaatsing op de live server, op de test server.

#### *Consequentie*

Functionaliteit die niet compatibel is met de afgesproken browsers wordt kosteloos aangepast.



### 1.b. Stress test (Load Performance)

Dit artikel is alleen geldig als de applicatie (deels) getest is op gesimuleerde stress, gedocumenteerd in een apart document dat is aangeboden aan opdrachtgever en de live server voorzien is van een prestatie monitor, en er een stresstestcontract is afgesloten.

#### *Service omschrijving*

De applicatie wordt getest op snelheid en betrouwbaarheid. Er wordt alleen getest op server niveau, dit wil zeggen dat er geen rekening gehouden wordt met de kwaliteit van de hardware van bezoekers. De resultaten van de eerste test worden alleen verstrekt als de applicatie niet voldoet aan de opgegeven specificatie, de resultaten van de tweede test worden gerapporteerd in PDF vorm voor het publiceren van de applicatie.

Eenmalig, voor plaatsing op de live server, op de test server met extern software programma.

Eenmalig, voor publicatie, op de live server met extern software programma.

#### *Doel*

De garantie dat de applicatie betrouwbaar en snel blijft bij een specifieke gebruikersbelasting.

#### *Meting*

Eenmalig wordt een rapportage in PDF vorm verstrekt met de resultaten van de test op de live server.

#### *Consequentie*

In beginsel geldt dat als de responstijd van kritieke processen boven de 5 seconden en niet-kritieke processen boven de 10 seconden uitkomt, de applicatie nogmaals getest wordt met extra sensoren die het proces intern meten. Deze analyse moet uitwijzen of de hard- en/of software aangepast moet worden. Ninebits tracht ten alle tijden bij de hard- en software een 'best value for money' combinatie te creëren. Als de 'Load Performance' test niet haalbaar is met de gekozen hardware zal Ninebits kosteloos de software verplaatsen naar een andere server. De maandelijkse meerkosten van de nieuwe server t.o.v. de originele server zullen wel doorberekend worden aan de opdrachtgever.

Indien de, interne processen, test uitwijst dat de software niet voldoet aan de specificatie zal Ninebits de software kosteloos aanpassen.

Na de aanpassing zal er opnieuw een eenmalig 'Stress test' worden uitgevoerd waarvan een rapportage beschikbaar gesteld wordt aan de opdrachtgever.



### 1.c. SSL (Secure Socket Layer)

Dit artikel is alleen geldig als de applicatie (deels) gepubliceerd is met een SSL certificaat dat door Ninebits aangevraagd en geïnstalleerd is.

#### *Service omschrijving*

De applicatie is (deels) voorzien van beveiliging door een SSL certificaat. Het certificaat moet automatisch geaccepteerd worden door de browsers die gespecificeerd zijn in 1.a., tijdens het gebruik van de applicatie mogen er geen foutmeldingen ontstaan.

#### *Doel*

Probleemloos de communicatie beveiligen.

#### *Meting*

Eenmalig, voor publicatie, op de live server door middel van een steekproef met een verhouding van 1/10.

#### *Consequentie*

Indien er foutmeldingen worden gevonden worden deze kosteloos hersteld.



## 2. Bereikbaarheid

Ninebits biedt meerdere mogelijkheden aan de opdrachtgever om ondersteuning aan te vragen. Online en telefonisch is het mogelijk de helpdesk te benaderen. Bij het aannemen van een aanvraag wordt een prioriteit gekoppeld aan de storing die gemeld wordt. Het systeem erkend de prioriteiten laag, normaal en hoog. De prioriteit kan door Ninebits gewijzigd worden nadat de aanvraag is binnengekomen.

### *Prioriteit Laag*

Deze prioriteit geldt voor storingen die zelden voorkomen, typisch zijn dit handelingen die een lagere frequentie hebben dan wekelijks.

### *Prioriteit Normaal*

Deze prioriteit geldt voor storingen die regelmatig tot vaak voorkomen, typisch zijn dit storingen bij handelingen die meerdere keren per dag voorkomen.

### *Prioriteit Hoog*

Deze prioriteit is voorbehouden aan storingen die verder werken met de applicatie onmogelijk maken, typisch zijn dit downtime storingen.

### 2.a. Respons- en oplostijd

De responstijd is de tijd die verstrijkt tussen het ontvangen van een ondersteuningsaanvraag en het moment dat Ninebits reageert.

#### *Responstijd*

- Maandag t/m Vrijdag 09:00 t/m 15:30: 2 uur
- Maandag t/m Vrijdag 17:30 t/m 23:00 en weekend: 4 uur

#### *Oplostijd*

- Urgente storingen (waarbij verder werken niet mogelijk is): 4 uur
- Minder urgente storingen (waarbij verder werken (deels) mogelijk is): 1 dag

Hard- en software van derden uitgezonderd.

### 2.b. Helpdesk

De digitale helpdesk is bereikbaar via <http://helpdesk.ninebits.nl/>. Dit is een systeem waar zeven dagen per week via het internet ondersteuning aangevraagd kan worden.

#### *Service omschrijving*

De online helpdesk is altijd beschikbaar, tenzij er onderhoud wordt gepleegd.

#### *Doel*

Binnen de afgesproken responstijd is een reactie gegeven na het ontvangen van een aanvraag.

#### *Meting*

Gemiddeld per maand over alle ingediende aanvragen.

#### *Consequentie*

Als er niet op tijd gereageerd is vervalt het starttarief van de aanvraag en wordt een korting van 25% op het vervolgtarief verrekend.

### 2.c. Telefonisch

Telefonisch bereikbaar via 0900-ninebits of 040-2911437. Telefonische aanvragen worden direct ingeboekt in de online helpdesk voor administratieve redenen.

#### *Service omschrijving*

Telefonische ondersteuning is beschikbaar van 09:00 tot 23:00 van Maandag t/m Zondag.



*Doel*

Binnen de afgesproken responstijd is een reactie gegeven na het ontvangen van een aanvraag.

*Meting*

Gemiddeld per maand over alle ingediende aanvragen.

*Consequentie*

Als er niet op tijd gereageerd is vervalt het starttarief van de aanvraag en wordt een korting van 25% op het vervolgtarief verrekend.

2.d. Tarieven

Het standaard starttarief per ondersteuningsaanvraag is 80% van het starttarief, het uurtarief bij werkzaamheden die buiten het kader van het SLA vallen is 80% van het standaard uurtarief voor uren tijdens kantooruren en 150% van het gekorte uurtarief voor uren buiten kantooruren. Voor het uren in het weekend geldt 200% van het gekorte uurtarief.



### 3. Test server

Dit artikel is alleen geldig als de applicatie geproduceerd (wordt) (is) door Ninebits.

De test server is na oplevering van de definitieve product versie gedurende de looptijd van de SLA bereikbaar via <http://test.ninebits.nl/>. Deze server dient voor de opdrachtgever om lopende projecten volledig te kunnen testen voordat deze gepubliceerd worden op de live server. De test server is ingericht volgens specificatie van Ninebits. Afwijkende server randvoorwaarden worden op aanvraag geoffereerd.

De applicatie blijft gedurende deze periode op de test server beschikbaar en is volledig functioneel bij oplevering. De opdrachtgever heeft toestemming om het project te bekijken en testen zolang het op de test server staat. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de inhoud van de projecten zonder aankondiging te wijzigen of verwijderen. De verschillende pakketten maken het mogelijk een langere periode in te zetten voor uw applicatie. Voor de grotere projecten is het aan te bevelen om een langere periode aan te kopen. Wijzigingen en toevoegingen kunnen sneller en goedkoper gerealiseerd worden.

#### *Service omschrijving*

De ontwikkeling volgen en de applicatie testen op een speciale server zonder dat er gevolgen voor uw organisatie optreden. De server is gegarandeerd 95% beschikbaar gedurende afgesproken test periodes als er geen aangekondigd onderhoud plaatsvindt.

#### *Doel*

Bij aanpassingen en uitbreidingen wordt voorkomen dat het project geïnstalleerd dient te worden op de live server.

#### *Meting*

De online beschikbaarheid van de test server per maand.

#### *Consequentie*

Indien van toepassing compensatie van de verloren tijd op de test server.





## 4. Live server diensten

De live server is de server waar de applicatie na de testfase op geïnstalleerd wordt.

### 4.a. Monitoren

Dit artikel is alleen geldig als de applicatie is voorzien van een monitor contract en de live server inrichting geaccordeerd is door Ninebits.

#### *Service omschrijving*

Externe continue monitor met een interval van 10 minuten die controleert op beschikbaarheid van de live server en de responstijd van de indexpagina. Indien de monitor 2 metingen na elkaar de applicatie als 'niet beschikbaar' meet of als de responstijd van de indexpagina boven de 4 seconden uitkomt wordt een waarschuwing naar de helpdesk verstuurd.

**NB:** de responstijd is de tijd die verstrijkt voordat het volledige HTML resultaat is ontvangen, echter exclusief de ingebede afbeeldingen en dataobjecten geladen van externe bronnen.

#### *Doel*

De beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de applicatie en de live server waarborgen.

#### *Meting*

Maandelijks ontvangt de opdrachtgever een grafiek met de metingen van de live server.

#### *Consequentie*

Indien de monitor meer dan 2 keer in een maand de server als 'niet bereikbaar' classificeert wordt een eenmalige korting van 50% gegeven over de maandelijkse SLA kosten voor de eerst volgende maand.

### 4.b. Back-up

Dit artikel is alleen geldig als de applicatie is voorzien van een back-up contract, en de live server inrichting geaccordeerd is door Ninebits.

#### *Service omschrijving*

Een dagelijks back-up schema maakt een - gecomprimeerde - kopie van de applicatie en de databank en bewaart deze op een externe server.

#### *Doel*

Gegevens archiveren op een andere locatie, de mogelijkheid om bij grote storingen binnen 2 uur de applicatie data te herstellen en betrouwbaarheid van de dataopslag vergroten.

#### *Meting*

Maandelijks rapport aan opdrachtgever met alle back-up pogingen.

#### *Consequentie*

Indien de rapportage meer dan 5 dagen te laat is zonder opgaaf van reden wordt de back-up dienst voor de betreffende maand niet doorberekend. Indien meer dan 80% van de back-up pogingen niet succesvol zijn wordt een onderzoek gestart op kosten van Ninebits en worden er geen kosten voor deze dienst in rekening gebracht totdat de dienst beter dan 80% presteert.

### 4.c. Software

Dit artikel is alleen geldig als de applicatie is voorzien van een software contract, en de live server inrichting geaccordeerd is door Ninebits.

#### *Service omschrijving*

De software op de server welke verantwoordelijk is voor het functioneren van de applicatie wordt automatisch up-to-date gehouden.



#### *Doel*

De veiligheid en snelheid van de applicatie waarborgen.

#### *Meting*

1 keer per jaar een rapportage van de installatie historie.

#### *Consequentie*

Indien er storingen ontstaan die direct te herleiden zijn door het ontbreken van patches of verouderde software aanwezig op de live server wordt het herstellen van de server en/of applicatie kosteloos uitgevoerd door Ninebits en wordt een eenmalige korting van 50% gegeven over de maandelijkse SLA kosten voor de eerst volgende maand.

## 5. Servicegarantie

### *Software*

Door het gebruik van gedegen conventies en het hanteren van meerdere (wereldwijde) code standaards is onze software gekenmerkt door robuustheid, betrouwbaarheid en compatibiliteit. Ondanks deze eigenschappen kunnen er storingen ontstaan. Als dit toch gebeurt kunt u rekenen op een prettige oplossingsgerichte ondersteuning. Per aanvraag wordt er kritisch gekeken of de storing binnen de garantie valt of dat de uren in rekening gebracht dienen te worden.

Is de applicatie voorzien van een stress test contract in combinatie van een monitor contract (zie artikel 1.b. en 1.c.) dan worden die resultaten betrokken in deze overweging.

### *Hardware*

Door het gebruik van technisch hoogwaardige servers en het plegen van tijdig onderhoud wordt het aantal storingen tot het minimum beperkt. Als er toch een storing optreedt kunt u rekenen op betrokken service. Er wordt per situatie bekeken of de storing binnen de afgesproken verantwoordelijkheden van Ninebits valt of dat er een uurtarief berekend moet worden.

### *Derden*

Indien er soft- of hardware van derden betrokken is bij de storing zal Ninebits de mogelijke stappen ondernemen om de beheerder/producent van het product in te lichten en een eventuele status opvragen. Ninebits zal de rapportage naar de opdrachtgever verzorgen. Dit met een maximum van 1 uur per maand.

### *Gegarandeerde service uren*

Deze SLA garandeert 1,5 uur service op storingen zonder bijkomende kosten.



## 6. Vervolgopdrachten

Gedurende de looptijd van het SLA wordt een korting van 15% berekend over vervolgopdrachten die geaccordeerd worden en die voldoen aan een van de volgende voorwaarden:

1. het is een uitbreiding/aanpassing van de applicatie waar de SLA voor afgesloten is
2. het is een uitbreiding van het domein waar de applicatie geïnstalleerd is waar de SLA voor afgesloten is

## 7. Garantie verlengen

Gedurende de looptijd van het SLA blijft de originele garantie van kracht.

## 8. Tijdsduur en opzegging

Tenzij anders overeengekomen door een koppeling met een onderhoudscontract is deze SLA geldig voor de periode van 1 jaar. Opzegging dient schriftelijk te geschieden uiterlijk 1 maand voor het aflopen van de SLA. Zonder opzegging wordt de SLA stilzwijgend verlengd met een nieuwe periode van 1 jaar.

Alle bedragen zijn exclusief 21% BTW.

Versie: 01-10-2015, 12:31