

Service Level Agreement

Eshgro Modern Workplace

Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) is van toepassing op de Eshgro Modern Workplace propositie en een deel van de producten en/of diensten die door u worden afgenomen en tezamen de Smarter Workplace worden genoemd (hierna: Smarter Workplace).

In de (service)overeenkomst, offerte, addenda en/of andere documenten (hierna: de Overeenkomst) staat beschreven of deze SLA van toepassing is en zo ja wat de reikwijdte hiervan is.

Dit document kan ook na het sluiten van de Overeenkomst zijn overeengekomen.

Alle termen die in deze SLA met een hoofdletter worden gebruikt, hebben de betekenis die daaraan is toegekend in de bijlage.

Service Levels	Smarter Workplace
Reactietijden ¹	Norm
Beschikbaarheid ²	99,9%
Incidenten	
Reactietijd	>95%
Fataal (P1)	0,5 u
Kritisch (P2)	1 u
Storend (P3)	1 werkdag
Overig (P4)	1 werkdag
Wijzigingen ³	
Reactietijd	>95%
Wijzigingsverzoeken ⁴	1 werkdag
Verzoeken ³	
Reactietijd	>95%
Basisverzoeken ⁴	1 werkdag
Aanvullende verzoeken	1 werkdag

¹ Betreft onze reactietijden, de reactietijden van Leveranciers zijn uitgesloten. Welke onderdelen van de Smarter Workplace afkomstig zijn van Leveranciers, staat in de Overeenkomst. Bij Single Point of Contact (SPoC) gelden alleen onze reactietijden, onverminderd de afhankelijkheid van Leveranciers.

² De beschikbaarheid is de uptime van de servers waarop het Smarter 365 - platform draait, exclusief onderhoud.

³ Wijzigingen en Verzoeken worden opgevolgd binnen Kantoortijden.

⁴ Wijzigings-, basis en aanvullende verzoeken, zullen worden uitgevoerd op basis van nacalculatie tegen vergoeding van de dan geldende tarieven – vraag hiernaar bij de Supportdesk medewerker. Veel van de changes kunnen door de gebruiker zelfstandig uitgevoerd worden in de Smarter 365 omgeving.

Incidenten

Incidenten worden als volgt gerangschikt naar prioriteitslevel:

Prioriteitsgroep	Beschrijving
P1 – Fataal	Bedrijfskritische systemen of applicaties zijn niet beschikbaar voor alle gebruikers.
P2 – Kritisch	Sterk verminderde beschikbaarheid van bedrijfskritische systemen of applicaties voor alle gebruikers of een significant deel van uw organisatie.
P3 – Storend	Verminderde prestaties van bedrijfskritische systemen of applicaties voor één gebruiker of een deel van de gebruikers.
P4 – Overig	Beperkingen of vertragingen voor één gebruiker of een deel van de gebruikers bij al dan niet bedrijfskritische systemen of applicaties.

Prioriteit op basis van storingsindicatie

		Impact		
		Hoog	Midden	Laag
Urgentie	Hoog	P1 – Fataal	P2 – Kritisch	P2 – Kritisch
	Midden	P2 – Kritisch	P3 – Storend	P4 – Overig
	Laag	P3 – Storend	P4 – Overig	P4 – Overig

Impact Aantal gebruikers dat hinder ondervindt van het Incident

Impact	Aantal gebruikers dat hinder ondervindt van het Incident
Hoog	Hele organisatie / alle gebruikers
Midden	Afdeling / significant deel van gebruikers
Laag	Eén of enkele gebruikers

Urgentie Niet functioneren van applicatie of systeem door Incident

Urgentie	Niet functioneren van applicatie of systeem door Incident
Hoog	Bedrijf kritisch systeem of applicatie
Midden	Functies of delen bedrijf kritisch systeem of applicatie
Laag	Niet-bedrijf kritisch systeem of applicatie

Bijlage (1/3)

Aanvullende wijziging

Een wijziging die u niet zelf kunt uitvoeren, een vaak op u afgestemd karakter kent en/of waarvan de wijziging impact kan hebben op de beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van uw werkomgeving en/of data.

Basis wijziging

Een wijziging die u zelf kunt uitvoeren, een generiek karakter kent en/of waarvan de wijziging een verwaarloosbare impact kan hebben op de beschikbaarheid, integriteit en/of vertrouwelijkheid van uw werkomgeving en/of data.

Doorlooptijd

De tijd die bij een Verzoek verstrijkt tussen het moment van melden en het moment van afhandelen. Bij het bepalen van het aantal uren wordt gerekend op basis van Kantoortijden.

Eshgro

Wanneer Eshgro geschreven staat in dit document verwijst dit naar de rechtspersoon met wie u de Overeenkomst bent overeengekomen.

Functionele Ondersteuning

Een Verzoek waarbij het gaat om een activiteit die u zelf kunt uitvoeren, maar waarbij wij u uitleg geven hoe de uitvoering van die activiteit door u dient te geschieden. Een dergelijk Verzoek kan worden omgezet in een Basis wijziging of Aanvullende wijziging.

Impact

De mate waarin een Incident of Verzoek productie en/of proces verstorend is.

Incident

Alle gebeurtenissen die niet tot de standaardoperatie van een service behoren. Een Incident heeft altijd een Prioriteit.

Kantoortijden

De kantoortijden van de rechtspersoon met wie u de Overeenkomst bent aangegaan en onder de handelsnaam Eshgro diensten aan u levert. De nationaal erkende feestdagen vallen buiten de openingstijden.

Bijlage (2/3)

Leverancier

Een andere entiteit dan Eshgro met wie Eshgro al dan niet rechtstreeks overeenkomsten sluit tot levering van (onderdelen van) de Smarter Workplace en waarbij een afhankelijkheid geldt van Eshgro. In de Overeenkomst staat welke producten en/of diensten van Leveranciers afkomstig zijn.

Onderhoud

Eshgro maakt gebruik van voorgedefinieerde onderhoudsvensters om onderhoud uit te voeren. Onderhoud ziet alleen op de onderdelen van de IT-infrastructuur waarover Eshgro het beheer uitvoert en op het Smarter 365 - platform betrekking hebben. Onderhoud omvat niet onderhoud door Leveranciers uitgevoerd.

Oplostijd

De tijd die bij een Incident verstrijkt tussen het moment van melden en het moment van oplossen, ongeacht of dit binnen of buiten Kantoortijden is.

Overeenkomst

De Overeenkomst tussen u en Eshgro, met inbegrip van later gesloten overeenkomsten die via verzoeken en/of wijzigingen worden geaccordeerd krachtens welke Eshgro de Smarter Workplace zal leveren.

Prioriteit

Het resultaat van de beoordeling van de Urgentie en Impact door een medewerker van Eshgro, te gebruiken om de volgorde en snelheid in afwikkeling te bepalen.

Reactietijd

De tijdsduur waarbinnen door een medewerker van Eshgro wordt gereageerd op een constatering of melding van een Incident of Verzoek. Diagnose of oplossing van het Incident of Verzoek zijn niet per definitie de initiële reactie.

Smarter 365 - platform

Smarter 365 - platform is een persoonlijke online portal waar u de administratie kan inzien en bijhouden, nieuwe producten en/of diensten kan bestellen of upgraden en (een deel van) de afgenomen producten en/of diensten deels of volledig kan beheren (lees: de Smarter Workplace). De functionaliteiten van het platform kunnen bij tijd en wijle eenzijdig door Eshgro worden gewijzigd.

Smarter Workplace

De producten en/of diensten die u van Eshgro afneemt, zoals vermeld in de Overeenkomst. Dit kan met of zonder licentie voor gebruik van het Smarter 365 - platform zijn.

Bijlage (3/3)

SPoC

Het recht van elke IT-gebruiker van uw organisatie om bij ons een Verzoek in te dienen, onverminderd of het Verzoek betrekking heeft op producten en/of diensten van Leveranciers.

Technische Ondersteuning

Een Verzoek waarbij het gaat om een activiteit die u zelf niet kan uitvoeren en/of waarvoor u een beroep doet op ons en die kan worden omgezet in een Basis wijziging of Aanvullende wijziging.

Urgentie

De mate waarin en de snelheid waarmee een Incident dient te worden opgelost.

Verzoek

Een vraag om Technische Ondersteuning of Functionele Ondersteuning, al dan niet inhoudende een Wijzigingsverzoek.

Wijzigingsverzoek

Een Verzoek, inhoudende een Basis of Aanvullende wijziging, die betrekking heeft op of voortkomt uit (een Verzoek tot) Technische Ondersteuning of Functionele Ondersteuning.

Copyright © Eshgro

Wij mogen op elk moment wijzigingen of verbeteringen in dit document aanbrengen. Dat mogen we ook doen in producten en diensten die we in dit document noemen. Pas als het document een Overeenkomst wordt door een handtekening van jullie én van ons, is de informatie definitief.

Wil jullie iets uit dit document kopiëren, gebruiken of openbaar maken? Dan vragen jullie eerst schriftelijk toestemming aan de directie van Eshgro. Die toestemming is altijd nodig. Het maakt niet uit of jullie bijvoorbeeld print, microfilm, geluidsband of mail willen gebruiken.

We hebben dit document met veel zorg samengesteld. Toch kan het voorkomen dat er een fout en/of onjuiste informatie in dit document staat. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door dit soort fouten en/of onvolledige informatie.