|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Distributielijst: | | |
| **Bedrijf:** | **Contactpersonen:** | **Reden:** |
| GMT Services b.v.  GMT Services b.v. | Dhr N. Passchier  Dhr. H. Oosterhof | Goedkeuring |
| GMT Services | MT | Info |

| **Gerelateerde documenten** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Documentnr** | Onderwerp | Documentlokatie |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

| **Configuratiebeheer** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Versie** | **Datum** | **Paragraaf** | Modificatie |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2

1. Inleiding 4

1.1 Doel 4

1.2 Algemeen 4

1.3 Partijen 4

1.4 Duur 4

1.5 Begrippen 4

2. Omschrijving diensten 5

2.1 Begripsomschrijving 5

2.2 Te leveren diensten 5

2.2.1 Beheer 5

2.3 Beschikbaarheid van data en systemen 6

2.3.1 Algemeen 6

2.3.2 Bedrijfskritische Servers 6

2.3.3 Eisen bedrijfskritische en ondersteunende servers 6

2.3.4 Ondersteunende Servers 6

2.3.5 Vaste onderhoudstijden 6

2.3.6 Beschrijvingen 7

2.3.7 Installatie 7

2.4 Beveiliging van data en systemen 7

3. Procedures 8

3.1 Beschikbaarhied 8

3.2 Overmacht 8

3.3 Aanmelden van een call 8

3.4 Service uren GMT Services 8

3.5 Prioriteiten 9

3.6 Response tijden 9

3.7 Monitoren 10

3.8 Rapportage 10

3.9 Communicatie 10

3.9.1 Contract Review 10

3.9.2 Service Review 10

3.9.3 Operational Review 10

3.9.4 Communicatieschema 11

4. Contact 12

4.1 Contactpersonen 12

4.1.1 Communicatie per prioriteit 12

4.1.2 Escalatie procedure 12

5. Randvoorwaarden 13

5.1 Hardware 13

5.2 Software 13

5.3 Infrastructuur en periferie 13

5.4 Verplichte onderdelen 13

5.5 Intentieverklaring 14

5.6 Ondertekening 14

# Inleiding

## Doel

Formaliseren van afspraken en de te leveren diensten tussen GMT Services b.v. en de GMT bedrijven.

## Algemeen

In dit **S**ervice **L**evel **A**greement wordt vastgelegd o.a. welke diensten GMT Services levert aan de GMT bedrijven, welke response tijden zijn vastgelegd voor downtijden, escalatie procedures.

Verder in document wordt van een **SLA** gesproken.

## Partijen

Deze overeenkomst wordt tussen GMT Services b.v. en de Hosting klanten afgesloten. Het betreft de volgende bedrijven:

* ……

## Duur

De duur van deze overeenkomst is geldig na ondertekening en voor onbepaalde tijd, een opzegtermijn voor dit SLA is niet van toepassing.

## Begrippen

Als er in dit document wordt gesproken over de Service Desk, dan wordt daarmee bedoeld de afdeling in Amersfoort die zich bezig houdt met de aanname en afhandeling van calls, incidenten en RFC’s.

# Omschrijving diensten

## Begripsomschrijving

* Onder hosting infrastructuur wordt verstaan, routers, routers voor draadloze netwerken, bekabeling, firewalls.
* Onder klant infrastructuur wordt verstaan, routers, routers voor draadloze netwerken, firewalls
* Onder periferie wordt verstaan printers, multifunctionele apparaten zoals printer, scanner, copier in één machine, UPS.
* Onder een server wordt verstaan een systeem waarop meerdere mensen werkzaam zijn die noodzakelijk is om het werk op een zo goed mogelijke manier uit te voeren.
* Regulier beheer zijn preventieve werkzaamheden die de dagelijkse gang van zaken niet verstoren. Deze werkzaamheden hebben betrekking op onderhoud van printers, laptops, werkstations en niet kritische applicaties.
* Groot onderhoud is als volgt omschreven: van te voren geplande werkzaamheden die de dagelijkse gang van kunnen verstoren voor werknemers.
* Calamiteitenonderhoud betreffen werkzaamheden als onderdeel van een melding met prioriteit 1 of na bijvoorbeeld stroomuitval. Werkzaamheden kunnen een ad-hoc karakter hebben.
* Disaster en recovery wordt omschreven als er een grote verstoring optreedt als gevolg van b.v. langdurige stroomuitval of het kantoor is onbruikbaar.

## Te leveren diensten

De volgende diensten zijn onderdeel van dit SLA;

### Beheer

Alle werkzaamheden wordt uitgevoerd op basis van preventief systeembeheer of een melding of een intern project of een combinatie van deze drie.

* Het reguliere en preventieve beheer wordt overdag uitgevoerd, als tijdens dit beheer her-installaties uitgevoerd dienen te worden zal in overleg met de gebruiker besloten worden tot onmiddellijke uitvoering of er wordt een geschikter moment uitgezocht.
* Groot onderhoud wordt op van te voren vastgestelde tijdstippen uitgevoerd tenzij deze werkzaamheden zodanig uitgebreid zijn dat ze alleen in een weekend uitgevoerd kunnen worden. Groot onderhoud heeft vaak betrekking op servers.
* Calamiteiten onderhoud kan op elk moment van de dag worden uitgevoerd als gevolg van een prioriteit 1 melding of als gevolg een grote calamiteit. Dit beheer heeft betrekking op bijvoorbeeld uitval van één of meerdere bedrijfskritische servers of uitvallen van stroom.
* Het systeembeheer heeft betrekking op infrastructuur, servers en periferie.

Preventief beheer op servers heeft betrekking op de correcte werking van het besturingsysteem en dagelijks wordt middels automatisch samengestelde controlelijsten het preventieve systeembeheer uitgevoerd.

Daarnaast wordt er “real-time” monitoring van systemen uitgevoerd en in geval van overschrijding van vastgestelde waarden een signaal naar intern beheer gaan.

## Beschikbaarheid van data en systemen

### Algemeen

In de bedrijfsvoering is er een onderscheid tussen servers die operationeel bedrijfskritisch zijn en de servers die ondersteunend zijn aan de diverse bedrijfsprocessen. Daarnaast onderscheiden we de werkplekken. De eisen ten aanzien van deze gebieden zijn verwoord in de navolgende alinea’s.

### Bedrijfskritische Servers

Als criterium voor bedrijfskritisch zijn de volgende criteria gehanteerd:

Afdeling of gedeelte van afdeling is primair afhankelijk van functionaliteit van deze server.

Informatie voorziening in- of extern schiet ernstig tekort.

Onderstaande servers worden als bedrijfskritische servers beschouwd:

***Hier word een opsomming gemaakt voor de klant desbetreffende haar servers.***

### Eisen bedrijfskritische en ondersteunende servers

De maximale down tijd van een bedrijfskritische server is 4 (kantoor) uren. Na 4 uur moet er weer gewerkt kunnen worden, eventueel op de back-up van de dag ervoor.

Tevens dient er op de bedrijfskritische servers een proactief beleid gevoerd worden. Hieronder wordt onder andere verstaan het monitoren van de schijfcapaciteit, het gebruik van het geheugen op de server etc.

De systemen performen bij normaal gebruik zo dat ze geen bottleneck vormen voor de bedrijfsvoering. Ten opzichte van een baseline zal er periodiek worden gerapporteerd over de performance van de servers aan het Management Team van GMT Services.

Het maximale toegestane dataverlies op alle servers is het werk van de lopende dag. De back-up van de vorige werkdag dient altijd teruggezet te kunnen worden.

Indien een back-up is mislukt van een bedrijfskritische server dan dient er een noodback-up gemaakt te worden.

### Ondersteunende Servers

De overige servers vallen onder de ondersteunende servers. Dit zijn de volgende machines:

***Hier word een opsomming gemaakt voor de klant desbetreffende haar servers.***

### Vaste onderhoudstijden

Om verrassingen te voorkomen wordt een vast onderhoudsmoment ingebouwd. Dit wil niet zeggen dat er altijd gebruik gemaakt zal worden van deze momenten maar dat er op vaste tijden onderhoudsuren gereserveerd zijn. Altijd zal in overleg het onderhoud worden uitgevoerd. Het onderhoudsmoment is als volgt:

Om de week elke donderdag vanaf 18:00 tot en met 24:00 uur is gereserveerd voor groot onderhoud op systemen.

Als er op een donderdag onderhoud wordt gedaan wordt standaard een herinnering op de maandag voorafgaand gestuurd naar iedereen.

Uitzonderingen op deze reservering is onder andere;

* vanwege een belangrijke implementatie
* werkzaamheden die interfereren met het groot onderhoud zoals een compilatie of update

### Beschrijvingen

De hardware, software, infrastructuur en periferie is beschreven in de netwerkschema’s en de systeembeschrijvingen en zijn in de bijlagen vermeld.

### Installatie

Deze dienst omvat het installeren van:

* periferie.
* servers die voor verschillende doeleinden kunnen worden ingezet.
* infrastructuur.
* installaties van software zoals kantoorautomatisering, besturingsystemen en database software.
* installatie die bedoeld voor commerciële zaken, training.

Let wel, Alle extra diensten die buiten het contract vallen zullen vallen onder het beheer dat op basis van nacaculatie plaats vind gefactureerd word.

## Beveiliging van data en systemen

De beveiliging van onze systemen en ons netwerk moet garanderen dat:

* Er geen inbrekers op onze systemen kunnen komen.
* Door het gebruik van de systemen er calamiteiten veroorzaakt worden bij onze klanten.
* Data en systemen op besturingsysteem niveau niet verkeerd gebruikt kunnen worden.
* Van alle servers moet het mogelijk zijn de back-up terug te lezen met maximaal 1 werkdag verlies aan data. Tapes dienen conform het afgesproken back-up schema teruggelezen te kunnen worden.
* De verschillende klanten op de hosting nooit op elkaar netwerk/datastructuur kunnen komen.

# Procedures

## Beschikbaarhied

GMT Services garandeerd een uptime van 99,9% per maand. GMT Services kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de

## Overmacht

In geval van overmacht is GMT Services b.v. niet aansprakelijk voor het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van hetgeen waartoe zij op grond van deze overeenkomst verplicht is. Onder overmacht wordt ondermeer verstaan: arbeidsconflicten, transportproblemen, nalatigheid van toeleveranciers, natuurrampen, oorlogen, oproer, embargo, alsmede maatregelen genomen door enige overheid.

## Aanmelden van een call

Het aanmelden van een nieuwe melding verloopt altijd via de Service Desk om een uniforme registratie te waarborgen. Via deze weg wordt op de juiste wijze een melding gemonitored.

## Service uren GMT Services

De service uren zijn als volgt:

Werktijden van regulier beheer en support zijn van 08.30 uur tot en met 17:30 uur op werkdagen uitgezonderd Nederlandse feestdagen.

Er is geen after hours service window van toepassing in dit SLA maar daar waar mogelijk zal buiten de service uren om assistentie worden verleend om calamiteiten op te lossen.

## Prioriteiten

De response waarbinnen gereageerd wordt is conform de prioriteit van een aangemelde melding.

Hieronder de tabel met de prioriteiten



## Response tijden

De response of reactietijden zijn onlosmakelijk verbonden aan de prioriteit die een melding heeft gekregen.

Over de oplostijden van een melding kan worden gezegd dat de verantwoordelijke díe inspanning verricht om een probleem of wens op adequate wijze definitief of tijdelijk oplost.

De tabel in paragraaf 3.4 geeft aan wat de normtijden voor elke prioriteit.

## Monitoren

Incidenten worden altijd via de Service Desk aangemeld en zullen de melding in behandeling nemen. Volgens de daarvoor gestelde normtijd zal de Service Desk een oplossing proberen te geven.

Als dit niet lukt dan zal de melding, of incident, naar de 2de lijn worden doorgegeven en vanaf dat moment blijft de 2de lijn eindverantwoordelijk voor het verloop en correcte afronding van de melding of incident.

## Rapportage

Maandelijks wordt er een lijst van meldingen uitgedraaid en geeft inzicht in afgehandelde meldingen en nog actieve meldingen.

Deze meldinglijst wordt in een maandelijks overleg besproken tussen intern systeembeheer en de Manager Customer Services.

Elke 2 maanden wordt er gerapporteerd. In dit rapport staan meldingen uitgevoerd, nog uitstaande meldingen en knelpunten.

Dit rapport wordt in een tweemaandelijks overleg tussen Manager Service Desk en intern beheer besproken.

Dit is het operationele overleg.

Per kwartaal wordt er gerapporteerd over de performance van de servers aan het management team van elk van de Business Units.

Tussentijdse rapportage wordt alleen dan verzorgd als er sprake is van projectmatige werkzaamheden waaraan een melding verbonden is.

## Communicatie

### Contract Review

Dit SLA wordt jaarlijks formeel gereviewed. Deze review kan aanleiding geven tot een nieuwe versie van het SLA.

### Service Review

De services zoals beschreven in dit SLA worden bewaakt en opgevolgd door middel van periodieke servicerapportages die naar de desbetreffende management teams worden verzonden.

Deze rapportages worden besproken tijdens de service review welke elk kwartaal plaatsvindt.

### Operational Review

De operationele dienstverlening (incl. incidentele aanvullende dienstverleningsverzoeken) wordt gepland en opgevolgd tijdens de maandelijkse operationele review. Ook de opgeloste en uitstaande calls worden in dit overleg besproken.

### Communicatieschema

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | … | Leden MT | Mgr SD/BB | Intern systeembeheer | Directie |
| Contract review (SLA) |  | v | o | - | o |
| Service review |  | v | o | v | - |
| Operational review |  | - | v | v | - |

Naast het operationele overleg is er eenmaal per jaar een strategisch overleg die het SLA inhoudelijk evalueert. Als gevolg van dit overleg kan het SLA worden aangepast. De betrokken van dit overleg zijn diegene die hebben ondertekend en optioneel de Manager Service Desk .

v = verplichte deelname

o = optionele deelname

- = geen deelname

# Contact

## Contactpersonen

De contactpersonen met hun rol

|  |  |
| --- | --- |
| GMT Services | Rol |
| Michael Maassen | Systeem beheerder |
| Nico Passchier | B.U. Mgr. GMT Services |

### Communicatie per prioriteit

In geval van een prioriteit 1 is er eens per ½ uur communicatie tussen de interne systeembeheerder en Manager Customer Services. Hierin volgt een korte uiteenzetting van de status en voortgang. Communicatie middelen zijn e-mail, telefoon of overleg.

In geval van een prioriteit 2 is er eens per uur communicatie tussen de interne systeembeheerder en Manager Customer Services. Hierin volgt een korte uiteenzetting van de status en voortgang. Communicatie middelen zijn e-mail, telefoon of overleg.

In geval van een prioriteit 3 wordt de informatie in de melding bijgehouden zodat de Manager Customer Services de status kan uitlezen.

Oplostijd conform gestelde oplostijden.

Ook in geval van een prioriteit 4 wordt de informatie in de melding bijgehouden welke door de Manager Customer Services kan lezen.

De melding wordt binnen de normtijden uitgevoerd en opgelost.

Een melding met prioriteit 4 kan input zijn voor een intern project welke op zijn beurt wordt uitgevoerd.

### Escalatie procedure

In geval dat een melding niet naar wens of niet binnen redelijke tijd opgelost kan worden dient er een escalatie procedure in gang gezet te worden.

Als in één van bovengenoemde gevallen een probleem ontstaat, kan elk van de personen communiceren met zijn leidinggevende en / of leden van het management team.

De Manager Technical Services van GMT Services en de Manager Customer Services zullen tot een vergelijk moeten komen.

Het aanspreekpunt van GMT Systems is de Business Unit Manager en in geval van een escalatie tussen GMT Services en GMT Systems.

Mocht dit niet lukken dan zullen beide managers in contact treden met de Directie.

# Randvoorwaarden

## Hardware

Alle de te onderhouden hardware is van te voren gecontroleerd op een juiste werking.

Elk systeem bevat een systeemconfiguratie document en is juist en volledig en up-to-date.

De servers zijn voorzien van een hardware onderhoudscontract en zijn niet ouder als vier jaar.

De leeftijd van de te onderhouden is bekend, een half jaar van tevoren is een vervangingsplan gereed voor hardware die hiervoor in aanmerking komt.

## Software

Alle de te onderhouden software is van te voren gecontroleerd op een correcte implementatie en een juiste werking.

De te onderhouden software is up-to-date en indien noodzakelijk voorzien van de meest recente lapmiddelen.

Illegale software valt buiten deze overeenkomst.

## Infrastructuur en periferie

Op deze twee zaken is een iets andere regel van toepassing, immers een switch slijt niet het voldoet hoogstens niet meer aan de eisen van GMT. In dergelijke gevallen wordt bekeken en besloten of er vervanging plaats moet vinden.

## Verplichte onderdelen

Een verplicht onderdeel van deze SLA is het GMT terugbel contract. Dit contract kon door de klant worden gebruikt om te bellen met GMT services in geval van calamiteiten of problemen.

Voor verduidelijking van dit contract zie Hosting contract.

## Intentieverklaring

Data voor implementatie van dit SLA zijn:

* Dienstverlening conform beschreven service levels : direct na ondertekening
* Melding rapportage conform specificaties : één maand na ondertekening

## Ondertekening

Onderstaande partijen gaan akkoord met de inhoud en strekking van deze overeenkomst:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Hosting Klant |  | GMT Services b.v. |
| Naam: |  | Naam:  **De heer N. Passchier** |
| Functie: |  | Functie:  **Business Unit Manager GMT Services** |
| Datum: |  | Datum: |
|  |  |  |
| Handtekening: |  | Handtekening: |
|  |  |  |