

Bijlage III

SLA Online Diensten – Standaard

1. Doelstelling

1.1 Scope

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening tussen Opdrachtgever en Vinacles, hierna te noemen Vinacles. De dienstverlening bestaat uit dataleveringen, waarop een standaard service niveau van toepassing is. Het doel is het benoemen van de verantwoordelijkheden en verplichtingen van de betrokken partijen.

1.2 Review

Deze SLA wordt jaarlijks door Vinacles geëvalueerd. Hierbij wordt onderzocht wat de mogelijke effecten zijn van markt- en technologische ontwikkelingen.

Vinacles verplicht zich om wijzigingen in de SLA een maand van tevoren schriftelijk te melden aan haar klanten. Bezwaren behoren binnen 1 maand na dagtekening schriftelijk te zijn ingediend. Indien Opdrachtgever tijdig bezwaar tegen de nieuwe versie van de SLA heeft ingediend, zal de nieuwe versie van de SLA niet van kracht worden totdat partijen overeenstemming over de inhoud hiervan hebben bereikt. De reeds bestaande SLA blijft van kracht zolang partijen geen overeenstemming hebben over de vernieuwde SLA.

1.3 Geldigheid

Deze SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst tussen OPDRACHTNEMER en OPDRACHTGEVER. De afspraken in deze SLA zijn uitsluitend van kracht gedurende de geldigheid van deze overeenkomst.

2. Services

2.1 Vinacles Services

Vinacles stelt de informatiediensten (hierna “Vinacles Services”) beschikbaar voor Opdrachtgever via internet of desgewenst via een besloten verbinding. Vinacles Services bestaan uit een technische infrastructuur waar middels gestandaardiseerde berichten uitwisseling van informatie plaatsvindt, zoals vastgelegd in de Overeenkomst met Vinacles.

Om de beschikbaarheid van Vinacles Services te maximaliseren heeft Vinacles de volgende maatregelen getroffen:

- Meervoudige XML-servers
- Spiegeling van de databanken
- Automatische verdeling van de belasting
- 10 Gbit shared aansluiting op internet
- Professionele co-located hosting

2.1.1 Openingstijden Vinacles Services

Vinacles Services zijn in principe 24/7 beschikbaar. Tussen 20:00 en 06:00 uur en in de weekenden zijn replicatie- en distributieprocessen actief. Tijdens deze processen kan de responsetijd afwijken van de reguliere responsetijd. Iedere dinsdagavond tussen 17.00 en 20.00 uur vinden reguliere onderhoudswerkzaamheden plaats.

Geplande onderhoudswerkzaamheden, waarbij verminderde beschikbaarheid mogelijk is, zal minimaal 5 werkdagen voor aanvang schriftelijk aan Opdrachtgever worden gemeld. De mededeling van onderhoud zal via e-mail worden gedaan aan de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever.

2.1.2 Service level Vinacles Services

Vinacles biedt 99,5% beschikbaarheid van haar diensten. Hiervoor zijn twee Vinacles installaties operationeel op van elkaar onafhankelijke datacentra.

Onderwerp

Maandelijkse beschikbaarheid	99.5%
Maximale hersteltijd bij calamiteit	24 uur
Maximale responsetijd datatransactie (excl. externe Internetverbinding)	2 seconden

2.2 Servicedesk

De Servicedesk is het primaire loket waar Opdrachtgever met al haar vragen terecht kan. De Servicedesk biedt zo een centraal aanspreekpunt voor het registreren, routeren, oplossen en afsluiten van deze vragen en de informatievoorziening hieromtrent.

Het betreft vragen, die in de 1e lijn door de Servicedesk worden behandeld, dan wel in de 2e lijn door collegae.

2.2.1 Bereikbaarheid

De Servicedesk is telefonisch bereikbaar via 0031-853038960 op de volgende openingstijden:

Dagen	Tijden
Maandag tot en met vrijdag	8:30 AM – 05:00 PM
Zaterdag, zondag en Nederlandse feestdagen	gesloten

De Servicedesk is 24/7 via e-mail bereikbaar via **servicedesk@vinacles.com**.

Alle binnenkomende vragen worden geregistreerd en voorzien van een referentienummer.

De Servicedesk wordt tijdens de bovengenoemde openingstijden continue bemand. Aanmelding buiten deze openingstijden worden op de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen.

2.2.2 Service level en afhandeling

Serviceverzoeken of Incidenten dienen gemeld te worden bij de Servicedesk via telefoon of e-mail. De Servicedesk registreert het serviceverzoek of het incident o.v.v. naam en contactgegevens van de contactpersoon van Opdrachtgever. Na registratie wordt een referentienummer toegekend, welke leidend zal zijn voor de verdere correspondentie betreffende dit serviceverzoek of incident. Overleg over de inhoud en de voortgang van de behandeling van het serviceverzoek of het incident zal altijd plaatsvinden tussen de contactpersoon van Opdrachtgever en de Servicedesk.

De behandeling van serviceverzoeken en incidenten wordt door de Servicedesk bepaald door vooraf gegeven prioriteitskaders, zoals hieronder weergegeven. Partijen komen overeen dat de volgende definitie(s) aan de prioriteiten worden toegekend:

Prioriteit 1: diensten zijn niet bereikbaar;

Prioriteit 2: dienst heeft (tussentijdse) storingen of geeft onjuiste informatie terug;

Prioriteit 3: alle algemene, niet spoedeisende zaken.

In overleg met en na goedkeuring van de Opdrachtgever kan de Servicedesk hier in bepaalde gevallen van afwijken.

Prioriteit	Omschrijving	Reactie tijd*
1	Algehele storing Vinacles	Direct
2	Ernstig Incident	Binnen 1 uur
3	Incident of serviceverzoek	Binnen 4 uur

* Binnen openingstijden van de Service Desk.

** Buiten kantooruren is de Service Desk te bereiken op 0031(0)6-12845427

3. Documentbeheer

3.1 Versie management

Versie	Datum	Omschrijving
1.0	November 2022	Eerste versie
2.0	Januari 2024	Tweede versie

© 2024 Vinacles