



Spinware Solutions B.V.
veilig werken met de cloud

Service Level Agreement

2024

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Deze Service Level Agreement wordt aangegaan op **DATUM**, tussen **BEDRIJFSNAAM**, gevestigd te De Cuserstraat 91 te Amsterdam, hierna te noemen "Opdrachtgever", en Spinware Solutions, gevestigd te Javastraat 100-b te Den Haag, hierna te noemen "Dienstverlener"

De SLA maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst en heeft betrekking op de afspraken die gemaakt worden tussen **BEDRIJFSNAAM** en Spinware Solutions. Deze afspraken hebben betrekking op onder andere de manier en aard van communiceren, (frequentie van) rapportages prioriteitsniveaus, foutafhandeling, (bewaking van) beschikbaarheid, reactietijd op incidenten, gebruikersondersteuning, onderhoud, identificatie en evaluatie van continuïteitsrisico's, beoordeling van continuïteitswaarborgen, incidentenmeldingen en dataportabiliteit.

VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST

Deze Service Level Agreement beschrijft de Service Levels die zijn afgesproken tussen Opdrachtgever en Dienstverlener.

Diensten: De Dienstverlener zal de Opdrachtgever ondersteunen met het voorzien van infrastructuur van hardware en software.

Spinware Solutions fungeert als service verlener voor het leveren van Remote Desktop werkplekken. Op deze werkplekken draaien applicaties waarvan de data in de cloud wordt opgeslagen (Microsoft 365 en SpinOffice CRM enz.). Spinware Solutions beheert tevens de licenties voor Microsoft 365 en de Remote Desktop omgeving.

De Dienstverlener stemt ermee in om de diensten te leveren in overeenstemming met de volgende prestatie- en kwaliteitsnormen:

1. **Beschikbaarheid van Diensten:** De Dienstverlener zal ervoor zorgen dat de ondersteuning in hardware en software beschikbaar is voor de Opdrachtgever in 99% van de tijd tijdens normale bedrijfsuren. De normale bedrijfsuren zijn werkdagen van 9:00 tot 17:00.

In de periodieke operationele overleggen zal de beschikbaarheid besproken worden aan de hand van een ondersteunende tool/rapportage waarin de beschikbaarheid inzichtelijk is.

Bij grote calamiteiten in bijvoorbeeld het datacenter kunnen bestanden lokaal beschikbaar gemaakt worden. Dit verzoek kan gedaan worden door **KLANT NAAM**. Spinware Solutions zal in deze gevallen zorgen voor beschikbaarheid van de omgeving binnen 1 uur.

2. **Responstijd:** De Dienstverlener zal binnen 30 min reageren op alle verzoeken om ondersteuning van de Opdrachtgever binnen de normale bedrijfsuren.

De support-desk is op werkdagen geopend van 9:00 tot 17:00.

De support-desk is bereikbaar op telefoonnummer: 070 311 5403.

De technische desk is bereikbaar 070 311 5402.

In geval van hoge prioriteit incidenten is er 7 x 24 uur per dag iemand beschikbaar via het noodnummer. Buiten kantooruren kan via de technische helpdesk altijd worden doorverbonden naar een beschikbare consultant.

3. **Onderhoud:** De Dienstverlener zal regelmatig onderhoud uitvoeren aan de systemen om ervoor te zorgen dat ze naar behoren functioneren. De Dienstverlener zal de Opdrachtgever tenminste 10 werkdagen van tevoren op de hoogte stellen van gepland onderhoud dat de beschikbaarheid van de diensten kan beïnvloeden. Het onderhoud zal zoveel mogelijk buiten kantooruren worden doorgevoerd.
4. **Hersteltijd:** In geval van een storing zal de Dienstverlener ernaar streven om de diensten conform onderstaande te repareren. Incidenten worden ingedeeld en opgelost volgens de volgende classificatie:

Urgentie:

Hoog:	Schade is hoog en verhoogt snel. Alle functies zijn uitgevallen.
Midden:	Schade is medium. Enkele primaire functies zijn uitgevallen.
Laag:	Schade is laag. Kleine beperkingen/problemen.

Impact:

Hoog:	Niemand kan werk verrichten
Midden:	Enkeling kan werk verrichten.
Laag:	Individu kan geen werk verrichten.

Priority matrix:

U/I	Hoog	Midden	Laag
Hoog	1	2	3
Midden	2	3	4
Laag	3	4	5

Respons en oplostijd:

1	30 min	95% binnen 30 min
2	1 uur	95% binnen 2 uur
3	4 uur	95% binnen 4 uur
4	4 uur	95% binnen 4 uur
5	4 uur	95% binnen 1 dag

Bij een priority 1 incident zal het DRP geactiveerd worden (na goedkeuring eerdergenoemde personen) en de lokale omgeving opgestart worden. Hierdoor daalt de prioriteit.

5. Databeveiliging en back-up:

De Dienstverlener zal dagelijks back-ups maken van alle gegevens van de Microsoft 365 omgeving (mail en sharepoint mappen).

Deze back-ups gedurende ten minste 7 jaar bewaard.

De beveiliging van de data:

- Toegang tot de Remote Desktop omgeving (Server inloggen): omgeving is toegankelijk voor gebruikers die met 2 factor authenticatie inloggen.
- Microsoft 365 data: omgeving is toegankelijk voor gebruikers die met 2 factor authenticatie inloggen én alleen voor vooraf gespecificeerde IP-adressen.
- Alle hardware die beheerd wordt door Spinware Solutions geeft enkel toegang tot data die is beveiligd middels 2 factor authenticatie.

6. **Rapportage:** De Dienstverlener zal periodiek een rapportage sturen met de indicatoren vermeld in deze Service Level Agreement. Deze rapportage is onderdeel van het periodieke operationeel overleg.

7. **Kwaliteitsnormen:** De Dienstverlener zal de diensten leveren in overeenstemming met de industrienormen en -praktijken en zal streven naar continue verbetering van de kwaliteit van de diensten.

Deze Overeenkomst wordt ondertekend in twee exemplaren, waarbij elke partij verklaart een exemplaar te hebben ontvangen.

Ondertekend op **DATUM**,

BEDRIJFSNAAM,

NAAM DIRECTEUR
FUNCTIE

Spinware Solutions BV

Rudolf Philipse
Directeur