

Service Level Agreement

Standaard

AUTEUR

Protagonist.nl

CLASSIFICATIE

Openbaar

PUBLICATIE

Gepubliceerd

DATUM

09-10-2020

VERSIE

V1.0

DOCUMENT EIGENSCHAPPEN

Versiebeheer

Versie	Datum	Omschrijving van wijzigingen
V1.0	09-10-2020	Eerste versie van Service Level Agreement - Standaard

INHOUDSOPGAVE

Document eigenschappen.....	2
Inhoudsopgave.....	3
1 Inleiding.....	5
2 Definities	6
3 Algemeen.....	10
3.1 Rangorde van de overeenkomsten.....	10
3.2 Contactpersonen	10
3.3 Duur van de SLA	11
3.4 toepasselijkheid.....	11
3.5 Prioriteiten	11
3.6 Evaluatie en wijzigingen.....	11
4 Dienstsomschrijving.....	12
4.1 Servicevenster	12
4.2 Onderhoud	12
4.2.1 Gepland Onderhoud.....	12
4.2.2 Spoedonderhoud.....	13
4.2.3 Notice Period	13
4.2.4 Onderhoudsvensters.....	13
4.3 Beschikbaarheid.....	14
4.3.1 Voorwaarden en uitsluitingen.....	14
4.4 Compensatie	15
4.5 Back-up en recovery procedure	15
5 Incident management	16
5.1 Servicevenster	16
5.2 Invoer door klant	16
5.3 Invoer door Protagonist.nl	16
5.4 Uitvoer.....	16
5.5 Proces en uitvoerende partijen.....	17
5.6 Reactietijden.....	17
5.7 Contact.....	19
5.8 Voorwaarden en uitsluitingen.....	19
6 Probleem management	20
6.1 Servicevenster	20
6.2 Invoer door klant	20
6.3 Invoer door Protagonist.nl	20
6.4 Uitvoer.....	20
6.5 Proces en uitvoerende partijen.....	21

6.6	Reactietijden.....	21
6.7	Voorwaarden en uitsluitingen.....	21
7	Change management.....	22
7.1	Servicevenster	22
7.2	Invoer	22
7.3	Uitvoer.....	22
7.4	Proces en uitvoerende partijen.....	23
7.4.1	Kosten	23
7.5	Standaard, Minor en Major changes	24
7.6	Reactietijden.....	24
7.7	Contact.....	24
7.8	Voorwaarden en uitsluitingen.....	25
8	Veiligheid & betrouwbaarheid.....	26
9	Bijlagen.....	277
9.1	Bijlage 1 Prioriteitenmatrix	277

1 INLEIDING

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening op gebied van het beheer en de Service Levels van de internetdiensten zoals Protagonist deze aanbiedt aan de Klant. Protagonist.nl streeft naar een optimaal gebalanceerde mix van bereikbaarheid, betrouwbaarheid en prijs. Tevens waarden die we hoog in het vaandel hebben staan en daarom altijd nastreven.

Met dit document hebben wij als doel om alle afspraken en verplichtingen omtrent de Service Level(s) en kwaliteit van de diensten zoals wij die aan de Klant faciliteren nader vast te leggen: helder en transparant.

De afspraken in dit document behoren tot de SLA – Standaard. De (service) afspraken en verplichtingen in dit document zijn bindend en vooral onlosmakelijk verbonden met de tussen Protagonist.nl en de Klant gesloten overeenkomst voor de levering van de Dienst.

Als de Klant een SLA – Premium 24/7 heeft afgenomen zijn de afspraken en verplichtingen daarin beschreven van toepassing tussen Protagonist.nl en de Klant gesloten overeenkomst voor de levering van de Dienst.

Eventuele wijzigingen aan deze SLA worden op verzoek van de Klant vastgelegd middels een addendum op deze SLA of in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), zoals beschreven in paragraaf 3.6.2.

2 DEFINITIES

Begrip, afkorting	Beschrijving
Algemene Voorwaarden	De regels en voorwaarden welke worden gehanteerd bij het aangaan van een Overeenkomst met Protagonist.nl. De Algemene Voorwaarden zijn te downloaden vanaf de website en zijn bijgesloten bij het ontvangen van de Overeenkomst
Apparatuur	De door de Klant geleverde, of door Protagonist.nl aan Klant ter beschikking gestelde Apparatuur zoals servers, netwerk devices, modems, routers, security appliances, back-upmedia en andere apparatuur welke zijn geplaatst in het netwerk van, of beheerd worden door Protagonist.nl.
Back-up	Het veiligstellen van de programmatuur, data en informatie doormiddel van het wegschrijven van een kopie op een back-up medium
Beschikbaarheid	Het tegenovergestelde van Onbeschikbaarheid
Best Effort	Het uitvoeren van werkzaamheden of leveren van een dienst op de best mogelijke wijze met maximale inspanning door Protagonist.nl
Change Management	Change Management beschrijft en omvat afspraken, verplichtingen en uitgangspunten met betrekking tot het doorvoeren van alle gewenste changes in de Dienst
Change(s)	Een wijziging aan de configuratie of samenstelling van de dienst
Contactpersoon	Door de Klant en Protagonist.nl aan te wijzen persoon die fungeren als eerste en dagelijks aanspreekpunt voor het melden van alle relevante en ter zaken doende kwesties met betrekking topt de afgenomen dienst
Contactpersonen	Het meervoud van Contactpersoon. Daar waar bij Contactpersoon slechts één persoon benoemd is, worden -in dit geval- voor deze rol meerdere personen bedoeld
DAP	Het document Dossier Afspraken en Procedures omvat afspraken met betrekking tot afwijkingen op het overeengekomen SLA en aanvullingen en informatie met betrekking tot de leveren service. Het DAP is een aanvulling en dienst behorende bij de dienst Service Management
Dienst	De specifieke Dienst(en) die Protagonist.nl met Klant overeenkomt, zoals vermeld in de Dienstovereenkomst of offerte en waarop deze SLA van toepassing wordt verklaard
Dienstbeschrijving	Een uitgeschreven beschrijving en scope van de dienstverlening van de Dienst zoals opgenomen in de Dienstovereenkomst
Diensten	Meervoud van een enkele dienst
Dienstovereenkomst	De Dienstovereenkomst, offerte of online bestelling tussen Protagonist.nl en Klant waarin de door Klant afgenomen Dienst(en) worden beschreven en krachtens welke Protagonist.nl de afgenomen en te leveren Dienst(en) zal uitvoeren
Gepland onderhoud	Protagonist.nl maakt gebruik van een voor gedefinieerde onderhoudsvensters om preventief Onderhoud uit te voeren ter voorkoming van Incidenten
Hersteltijden	De tijdsduur tussen een correct aangemelde Melding door Klant van een Incident of de aanvraag van een Wijziging en de aanvang van de werkzaamheden

	verband houdende met de oplossing van een Incident of het uitvoeren van een Wijziging
Protagonist.nl	Daar waar Protagonist.nl geschreven staat in dit document wordt verwezen naar Protagonist.nl BV, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer: 24303167.
ICT-Infrastructuur	Het geheel van ICT-voorzieningen dat nodig is om een de Klant of partner te ondersteunen bij een reeks van bedrijfskundige processen zoals financiën, logistiek, planning, verslaglegging, rapportages en communicatie
Impact	De gevolgen, de invloed of het effect van een gebeurtenis op de Klant of de verandering die plaatsvindt ten gevolge van een gebeurtenis of Wijziging
Incident	Een gedetecteerde gebeurtenis die het overeengekomen serviceniveau van de Dienst verstoren, dreigen te verstoren of anderzijds significant in gevaar brengen
Incident Management	Incident Management is het proces dat richt zich op het zo snel mogelijk terugbrengen van diensten naar hun normale staat.
Kantoortijden	De tijden waarop het kantoor van Protagonist.nl geopend is en zoals vermeld op de website van Protagonist.nl (http://www.Protagonist.nl/). In beginsel is dit van Maandag tot en met donderdag van 09:00 t/m 17:30 en vrijdag van 09:00 tot 16:30 uur volgens de Nederlandse tijdszone. Nationaal erkende feestdagen vallen buiten de openingstijden. Indien zich afwijkingen voordoen op de reguliere tijden worden deze duidelijk middels website en digitale communicatie verspreid
Klant	De opdracht gevende partij zoals vastgelegd in de Dienstovereenkomst
Major Change	Grote structurele wijzigingen in de opzet, inrichting of configuratie van de omgeving of Dienst welke een (potentieel) groot risico op verstoring of functionele wijziging van een hoofdcomponent betreffen
Melding	Een elektronisch verzoek van Klant aan Protagonist.nl, waarvan de ontvangst door Protagonist.nl is bevestigd, eventueel gevolgd door een mondelinge toelichting. Het kan hier gaan om een Incident, Probleem, Change, vraag, verzoek of klacht
Meldingsnummer	Het nummer dat gekoppeld is aan het elektronisch verzoek van de Klant aan Protagonist.nl
Nacalculatie	Berekening achteraf van de gewerkte tijd
Spoedonderhoud	Onmiddellijk ingrijpen (interventie) op een situatie die een directe bedreiging vormen voor de stabiliteit, continuïteit en/of betrouwbaarheid van de Dienst zoals benoemd in deze SLA.
Normal Change	Triviale en/of erg kleine wijzigingen van de Dienst die vooraf zijn gedefinieerd
Notice Period	De minimale tijd die gehanteerd dient te worden om een aankondiging te doen voorafgaand aan Gepland onderhoud
Onbeschikbaarheid	Wanneer de Dienst niet bruikbaar is in haar (core-)functionaliteit door een ongeplande gebeurtenis is er sprake van Onbeschikbaarheid van de Dienst. De (core-)functionaliteit van de Dienst is afgestemd en beschreven in de Dienstovereenkomst en Dienstbeschrijving.
Onderhoud	Het plegen van reparaties, uitvoeren van updates en upgrades, het nemen van voorzorgsmaatregelen en plegen van regelmatige controle van de geïnstalleerde Apparatuur alsmede Gepland Onderhoud en Spoedonderhoud

Onderhoudsvenster	Het tijdvak dat door Protagonist.nl en haar leveranciers wordt gehanteerd voor onderhoud aan de Dienst en de applicaties en deze niet of verminderd beschikbaar kunnen zijn
Overmacht	Er is sprake van Overmacht wanneer zich een situatie voordoet waarbij Protagonist.nl ondanks maximale inspanning niet in staat is de Dienst of gemaakte afspraken na te komen door een reden buiten machte van Protagonist.nl om. Zulks is het geval maar niet uitsluitend bij storingen of het uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, SYN flood, netwerkaanval, DoS-aanvallen, DDoS-aanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, invoerbelemmering, uitvoerbelemmering en in het geval dat Protagonist.nl door haar eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Protagonist.nl worden gevergd
Prioriteit	De volgorde waarin incidenten (Incidents), problemen (Problems) en wijzigingen (Changes) worden behandeld
Prioriteitenmatrix	De prioriteitenmatrix wordt gebruikt als hulpmiddel om te bepalen welke prioriteit een Melding moet krijgen
Probleem (Problem)	Een structurele verstoring of driegende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening
Programmatuur	Alle programma's die op de beschikbare Dienst, Apparatuur of ICT-infrastructuur kunnen worden uitgevoerd en zijn geïnstalleerd, inclusief besturingsprogramma's, hulpprogramma's en toepassingsprogramma's
Reactietijd	De tijdsduur waarbinnen door een medewerker van Protagonist.nl dient te worden gereageerd op een Melding, Verzoek of RfC van de Klant
RfC	Een verzoek tot het doorvoeren van één of meerdere wijzigingen aan de Dienst
Service Levels	Het serviceniveau waarop de betreffende Dienst aan de Klant wordt gefaciliteerd en waarover afspraken zijn gemaakt
Service Management	Service Management vervult het plannen en bewaken van alle activiteiten met betrekking tot de Dienstverlening aan de Klant om de afgesproken servicegraad zoals afgestemd in de SLA en DAP te behalen en handhaven
Servicecontract	Het volledig technische beheer van de Dienst, Apparatuur en ICT-infrastructuur voor de Klant
Servicevenster	Tijdvak waar binnen een bepaalde dienst of service verleend wordt of waarbinnen Protagonist.nl beschikbaar is voor aanneme en afhandeling van Verzoeken
Single (of Stand Alone) setup	Applicatie- en infrastructuurlandschappen en architectuur waarbij de Dienst is gebaseerd op een enkelvoudige infrastructuur zonder voorzieningen voor redundantie of (automatische) fail-over
SLA	Service Level Agreement, ofwel deze contractuele overeenkomst waarin afspraken zijn vastgelegd over de dienstverlening en de niveaus waarop deze dienen te worden gefaciliteerd
Standard Change	Wijzigingen waarvoor geen autorisatie van de Klant noodzakelijk is en welke direct uitgevoerd en/of doorgevoerd kunnen worden door Protagonist.nl. Deze

	veranderingen hebben geen impact op het functioneren van- of de beschikbaarheid van de Dienst, maar wel op de invulling daarvan
Storingsnummer	Telefoonnummer waarop de Klant terecht kan buiten Kantooruren voor het plaatsen van Meldingen en/of het melden van incidenten
Systeem Architectuur	De configuratie van één of meerdere systemen tezamen zoals opgenomen in de Dienstovereenkomst
Uurtarief	Het facturabel tarief dat Protagonist.nl hanteert voor werkzaamheden binnen het betreffende Servicevenster.
Verstoring	Onderbreking in het (normaal) functioneren van de Dienst
Werkdag	Volledige dag op maandag t/m donderdag tussen 09:00 en 17:30 en vrijdag tussen 09:00 en 16:30. In de context van werkdag wordt in dit document voornamelijk bedoeld op een volledige dag werk inclusief 1 uur pauze
Werkdagen	Maandag t/m vrijdag met uitzondering van de volgens de Nederlandse kalender algemeen erkende aangewezen feestdagen
Workaround	Tijdelijke, direct te implementeren oplossing of maatregel die de effecten van een Incident dusdanig beperkt dat de Klant of haar eindgebruikers in het primaire proces kan verder werken zonder significant tijdsverlies of overlast. Het achterliggende probleem wordt via periodieke analyses structureel opgelost

3 ALGEMEEN

3.1 RANGORDE VAN DE OVEREENKOMSTEN

Deze SLA maakt deel uit van de Dienstovereenkomst. Op deze SLA en de Dienstovereenkomst zijn verscheidene documenten van toepassing of kunnen van toepassing zijn. Voor zover van toepassing zijnde dient de volgende rangorde aangehouden te worden.

#	Overeenkomst
1	De door Klant ondertekende en door Protagonist.nl geaccepteerde Dienstovereenkomst
2	Algemene Voorwaarden Protagonist.nl
3	Service Level Agreement (SLA)
4	Dienstbeschrijving(en)
5	Dossier Afspraken en Procedures (DAP)
6	Overige schriftelijke communicatie tussen Protagonist.nl en Opdrachtgever

In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden in bovengenoemde overeenkomsten en documenten prevaleert een overeenkomst van hogere rangorde.

3.2 CONTACTPERSONEN

Voorafgaand aan het aangaan van de Dienstovereenkomst zal de Klant de nodige informatie voorzien aan Protagonist.nl ten gunste van de overeenkomst. Deze informatie wordt door Protagonist.nl administratief geregistreerd in haar systemen. Klant blijft ten alle tijden verantwoordelijk voor het (tijdig) doorgeven van wijzigingen in de contactpersonen indien van toepassing.

Binnen de Dienstovereenkomst kent Protagonist.nl de volgende type contactpersonen:

Type contactpersoon	Toelichting
Contractbeheerder	Een rechtsgeldig vertegenwoordiger met tekenbevoegdheid binnen de organisatie van de klant
Technisch contactpersoon	Contactpersoon t.b.v. operationele communicatie betreffende het opvolgen van Meldingen, Incidenten, Problemen en Storingen
Administratief contactpersoon	Contactpersoon t.b.v. afhandeling van administratieve zaken waaronder facturatie.

3.3 DUUR VAN DE SLA

De SLA gaat in op de datum van oplevering van de Dienst, tenzij de Overeenkomst nog niet in werking is getreden. In dat geval zal de SLA ingaan op de dag van inwerkingtreding van de Dienstovereenkomst. De SLA heeft een looptijd gelijk aan de looptijd van de Dienstovereenkomst.

3.4 TOEPASSELIJKHEID

De SLA is van toepassing op de Dienst(en) waarop deze expliciet benoemd zijn in de Dienstovereenkomst. Binnen de Dienstovereenkomst kunnen dus verschillende SLA typen van toepassing zijn.

3.5 PRIORITEITEN

Protagonist.nl werkt met een Prioriteitenmatrix (9.1 Bijlage 1 | Prioriteitenmatrix) om Verzoeken de juiste prioriteit toe te kennen. De prioriteitenmatrix kent 3 prioriteiten. De prioriteit van een verzoek wordt bepaald door de formule prioriteit = impact x urgentie toe te passen. De uitkomst bepaalt de prioriteit en daarmee ook het prioriteitsniveau.

Aanduidingen van Prioriteiten zoals gedefinieerd binnen deze SLA

Prio	Betekenis/ kenmerken
Hoog	De Dienst of Apparatuur is geheel uitgevallen of ernstig verstoord en heeft ernstige gevolgen en impact voor (nagenoeg) alle gebruikers en de Klant.
Midden	De Dienst functioneert beperkt. Dit veroorzaakt hinder voor meerdere gebruikers. Een snelle oplossing is gewenst. Er is beperkte Impact voor de Klant.
Laag	De Dienst of Apparatuur functioneert, maar niet zoals gewenst. De Dienst is wel gewoon bruikbaar middels een Workaround, er is beperkte of nauwelijks impact voor de Klant.

De prioriteit wordt in principe bepaald door Protagonist.nl.

3.6 EVALUATIE EN WIJZIGINGEN

Deze SLA beschrijft de overeengekomen Service Levels met betrekking tot de Dienst(en) zoals overeengekomen in de Dienstovereenkomst. Het nakomen van de gemaakte afspraken vormt een belangrijke schakel in de keten om een optimale dienstverlening te ervaren door de Klant. De overeengekomen Service Levels kunnen alleen nagekomen worden indien afspraken en procedures tussen Klant en Protagonist.nl ook daadwerkelijk worden nageleefd.

4 DIENSTOMSCHRIJVING

Vanuit de aard en visie van onze organisatie verplicht Protagonist.nl zichzelf om haar diensten op een optimaal en performante wijze te faciliteren. Dit betekent ook dat Protagonist.nl zich inspant om ervoor zorg te dragen dat de Dienst(en) zoals opgenomen in de Dienstovereenkomst te allen tijde probleemloos beschikbaar zijn.

Deze SLA beschrijft onder andere welke afspraken, verantwoordelijkheden en verplichtingen tussen Protagonist.nl en Klant zijn afgestemd in het geval de Dienst door een Incident of Probleem vermindert bereikbaar is of dreigt te raken. Ook beschrijft deze SLA hoe Protagonist.nl om zal gaan met het beheer van de Dienst(en).

4.1 SERVICEVENSTER

Voor Incidenten (Incidents), Wijzigingen (Changes) en Problemen (Problems) kunnen verschillende Servicevensters gelden. Deze worden beschreven in de desbetreffende hoofdstukken binnen deze SLA.

Het Servicevenster beschrijft het tijdsframe waarbinnen de dienstverlening gegarandeerd wordt en waarbinnen de service afspraken over Reactietijden gelden.

4.2 ONDERHOUD

Regelmatige controle en gedegen Onderhoud van de voor Klant in beheer zijnde Dienst(en), Apparatuur en systemen draagt sterk bij aan betrouwbare en optimale Beschikbaarheid.

4.2.1 Gepland Onderhoud

Voor alle onderdelen binnen de ICT-infrastructuur geldt dat deze met regelmaat onderhouden dienen te worden om Beschikbaarheid en betrouwbaarheid te kunnen blijven garanderen. Gepland Onderhoud kan op elk moment plaatsvinden binnen het gestelde Onderhoudsvenster. Gepland Onderhoud wordt vooraf en preventief gepland en afgestemd met de Klant, de Notice Period in acht nemende.

Omdat onderhoudswerkzaamheden aan de Apparatuur en ICT-infrastructuur merkbare hinder kunnen veroorzaken voor de Klant, zal Protagonist.nl zich te allen tijde inspannen deze hinder tot een minimum te beperken.

De volgende maatregelen worden door Protagonist.nl in acht genomen tijdens de uitvoer van Gepland Onderhoud:

- Maximale inspanning om Gepland Onderhoud zo min mogelijk Impact op de Dienst(en) te laten hebben;
- Combineren van onderhoudswerkzaamheden met als doel het reduceren van het aantal onderhoudsmomenten naar het minimaal noodzakelijke;

- Merkbare of hinderlijke onderhoudswerkzaamheden uit te voeren tijdens de start of het einde van het Onderhoudsvenster.

Gepland onderhoud is uitgesloten van de beschikbaarheidsberekeningen tenzij de periode voor het geplande onderhoud wordt overschreden en de Dienst voor Klant niet Beschikbaar is.

4.2.2 Spoedonderhoud

Wanneer zich een situatie voordoet waarbij de stabiliteit, continuïteit of integriteit van de Dienst wordt bedreigd kan Protagonist.nl besluiten over te gaan tot het uitvoeren van Spoedonderhoud. Spoedonderhoud is logischerwijs niet vooraf te plannen, maar dient wel direct te worden uitgevoerd om te voorkomen dat de Dienst(en) volledig verstoord raken.

Een dergelijke situatie doet zich voor wanneer bijvoorbeeld een lek is gevonden in software c.q. programmatuur dat direct te dient worden gedicht om te voorkomen dat de Dienst kwetsbaar wordt of maakt.

Belangrijk:

- Gezien de acute aard en noodzaak van Spoedonderhoud kan dit voor de Klant ten gevolge hebben dat de gebruikelijke Notice Period niet in acht wordt genomen;
- Onbeschikbaarheid tijdens Spoedonderhoud wordt berekend in de beschikbaarheidsberekening als Gepland Onderhoud.

4.2.3 Notice Period

Om de klant niet te overvallen met onderhoudswerkzaamheden ten gevolge van Gepland Onderhoud hanteert Protagonist.nl een aankondigingsperiode (Notice Period) voor de onderhoudswerkzaamheden bij Gepland Onderhoud. Deze aankondiging zal te allen tijde worden vermeld op de status-pagina van Protagonist.nl (<http://status.protagonist.nl>). Daarnaast maakt Protagonist.nl gebruik van additionele communicatiemiddelen zoals mailingen om de Klant op het Onderhoud te attenderen.

4.2.4 Onderhoudsvensters

Ten aanzien van het uitvoeren van onderhoud zoals gedefinieerd in deze SLA hanteert Protagonist.nl de volgende Onderhoudsvensters:

Onderhoudsvenster	Omschrijving	Notice Period
Gepland onderhoud	Tijdens kantoortijden	24 uur
Spoedonderhoud	Tijdens kantoortijden	

4.3 BESCHIKBAARHEID

Op de Dienst(en) zoals opgenomen in de Dienstovereenkomst is een Beschikbaarheidsgarantie van toepassing. De van toepassing zijnde Beschikbaarheidsgarantie is afhankelijk van de door Klant gekozen Systeem Architectuur voor de betreffende Dienst.

Systeem architectuur	Beschikbaarheidsgarantie
Standalone configuratie	98,0%

De beschikbaarheid van de Dienst(en) wordt als volgt berekend: $A = 100\% * [1 - (t : T)]$

A = Beschikbaarheid van de Dienst = het aantal minuten dat de Dienst(en) gedurende de Maand niet beschikbaar was

T = totaal aantal minuten per Maand (= aantal dagen in de Maand x 24 uur x 60 minuten)

De beschikbaarheidsgarantie is op basis van maand calculatie.

4.3.1 Voorwaarden en uitsluitingen

De bereikbaarheid van de Dienst(en) van Protagonist.nl is afhankelijk van een groot aantal factoren, waarbij ook factoren waar Protagonist.nl geen invloed op uit kan oefenen. Deze invloeden worden uitgesloten van de Beschikbaarheidsberekening en garantie.

Daarnaast zijn er factoren waarvan uitval of onderbreking van de dienst niet te voorkomen is. Denk aan het opnieuw opstarten van Apparatuur of ICT-Infrastructuur waardoor de Dienst(en) kortstondig onderbroken worden.

Protagonist.nl is derhalve niet verantwoordelijk met betrekking tot de Beschikbaarheid wanneer uitval of Onbeschikbaarheid van de Dienst veroorzaakt wordt door één van de navolgende factoren:

- Gepland Onderhoud of Spoedonderhoud;
- Het uitzetten of herstarten van de Dienst(en) door Klant of Protagonist.nl;
- Uitval van de dienst na het doorvoeren van een Wijziging (RFC) op verzoek van de klant;
- Wijzigingen aan de Apparatuur door de Klant;
- Een storing in de (telecommunicatie-)infrastructuur van derden;
- Cybercrime in de breedste zin des woords (bijv. DDoS aanvallen);
- Overmacht zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden van Protagonist.nl of door derden;
- Wanneer Klant door Protagonist.nl verstrekte adviezen ten aanzien van het gebruik van de Dienst(en) of ter voorkoming van storingen of (te) hoge belasting structureel negeert;
- Wanneer Klant door Protagonist.nl geen gehoor geeft aan door Protagonist.nl geadviseerde aanpassingen en/of verbeteringen aan de Dienst;
- Wanneer Protagonist.nl geen toegang krijgt tot de Apparatuur om reparaties, aanpassingen of updates uit te voeren;
- Het in strijd handelen met de voorwaarden van Protagonist.nl.

4.4 COMPENSATIE

In het geval de onder 4.3 vermelde Beschikbaarheid niet behaald wordt heeft de Klant volgens deze SLA geen recht op compensatie. Hiertoe dient Klant een ander, hoger type SLA af te sluiten. Beschikbare SLA's met recht op compensatie bij het niet behalen van de onder 4.3 vermelde beschikbaarheid zijn:

- Service Level Agreement – Premium 24/7

4.5 BACK-UP EN RECOVERY PROCEDURE

Afspraken met betrekking tot back-up en recovery zijn, -indien afgenomen-, opgenomen in de Dienstovereenkomst. De back-up en recovery oplossing maakt geen standaard onderdeel uit van deze SLA.

5 INCIDENT MANAGEMENT

Incident Management beheert het proces om elke ongeplande onderbreking, verstoring of dreigende verstoring van de Dienst(en) zo snel en goed mogelijk te herstellen. Tot de doelstellingen van Protagonist.nl behoren onder andere:

- Het zo snel mogelijk herstellen van Dienst(en) en er voor zorg dragen dat de Klant zo snel mogelijk de productie kan hervatten;
- Het minimaliseren van negatieve impact op de bedrijfsvoering;
- Zorg dragen voor het behalen van de hoogst mogelijke servicekwaliteit en -beschikbaarheid.

5.1 SERVICEVENSTER

Het Servicevenster zoals gedefinieerd in deze SLA:

Servicevenster	Omschrijving
Incident Management	Tijdens kantoor tijden

5.2 INVOER DOOR KLANT

Een Incident melding wordt ingediend door een geautoriseerd Contactpersoon van de Klant en omvat te allen tijde:

- Een gedetailleerde omschrijving van het Incident;
- De datum en tijdstip waarop het Incident is ontstaan of geconstateerd;
- Naam van de aanvrager inclusief contactgegevens (e-mail en telefoon).

Bovengenoemde zaken zullen door de Klant zelf worden angeleverd middels een voor de Klant beschikbare wijze, waaronder: per ticket, via de service desk-portal of per e-mail aan support@protagonist.nl.

5.3 INVOER DOOR PROTAGONIST.NL

Een Incident kan ook door Protagonist.nl worden geconstateerd. In dat geval zal het proces (zie par 5.5) gevolgd worden.

5.4 UITVOER

Na het ontvangen van de Melding door Protagonist.nl, wordt terugkoppeling gegeven aan Klant met betrekking tot de Prioriteit, plan van aanpak en de geschatte hersteltijd.

Na afhandeling van het Incident zal terugkoppeling plaatsvinden aan de Klant over het verholpen Incident.

De frequentie van terugkoppeling met betrekking tot de status van het Incident richting Klant tijdens de uitvoering is afhankelijk van de Prioriteit en zal met de Klant naar redelijkheid worden afgestemd.

5.5 PROCES EN UITVOERENDE PARTIJEN

Proces stap	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Registreren en Classificeren	De Klant wordt gehoord, de Melding wordt geïnterpreteerd en geregistreerd.	Interpretatie Melding	Protagonist.nl
Onderzoeken en initiëren	De verantwoordelijke voor het bieden van de oplossing wordt bepaald. De Klant wordt geïnformeerd over de voorgenomen oplosactie. De verantwoordelijke kan zijn: 1. Protagonist.nl; 2. Klant; 3. Een andere partij waarmee Protagonist.nl of Klant een afspraak of overeenkomst heeft.	Oplosactie actie bepaald en uitgezet	Protagonist.nl
Oplossen en herstellen	Verantwoordelijke Protagonist.nl De oplosactie wordt uitgevoerd conform de bij Protagonist.nl gebruikelijke wijze of middels een Workaround. Verantwoordelijke andere partijen De oplosactie valt verder niet onder deze SLA; Protagonist.nl zal de Melding doorzetten naar de derde die voor oplossing zal zorgdragen.	Opgelost Incident	Protagonist.nl, Klant of derde partijen
Afsluiten	Indien het Incident is opgelost, wordt dit gemeld.	Afgesloten Melding	Protagonist.nl

5.6 REACTIETIJDEN

Binnen deze SLA streven we naar de navolgende Reactietijden wanneer een Incident gemeld wordt.

Prio	Tijdens Kantoortijden	Buiten kantoortijden
Hoog	2 uur	n.v.t.
Midden	4 uur	n.v.t.
Laag	Best Effort	n.v.t.

5.7 CONTACT

Het melden van Incidenten binnen het geldende Servicevenster dient door Klant op de navolgende wijze te geschieden.

Prio	Tijdens Kantoortijden	Buiten Kantoortijden
Hoog	Telefonisch op +3188 333 4444 en per e-mail via support@Protagonist.nl	n.v.t.
Midden	Telefonisch op +3188 333 4444 en per e-mail via support@Protagonist.nl	n.v.t.
Laag	Per e-mail via support@Protagonist.nl	n.v.t.

5.8 VOORWAARDEN EN UITSLUITINGEN

- Protagonist.nl is niet bereikbaar op tijdstippen die buiten het Servicevenster vallen, tenzij anders overeengekomen;
- Incidenten gemeld buiten het toepasselijke Servicevenster worden op de eerstvolgende Werkdag in behandeling genomen;
- Incidenten met Prioriteit hoog of midden altijd per telefoon gemeld te worden en per e-mail. Protagonist.nl adviseert klant eerst de melding per mail te doen en daarna tezamen met het Meldingsnummer telefonisch contact op te nemen;
- Incidenten die, in overleg met de klant, op 'on-hold' zijn gezet vallen buiten de overeengekomen Service Levels en daaraan gekoppelde Beschikbaarheid;
- Alle Incidenten veroorzaakt door herhaald of stelselmatig onkundig gebruik van de Dienst, Apparatuur en/of Programmatuur door Klant of medewerkers van Klant worden via de reguliere rapportages door Protagonist.nl direct aan Klant geëscaleerd;
- Klant dient zorg te dragen in haar contracten met derde partijen dat Protagonist.nl geïnformeerd wordt over status en voortgang van de naar die partijen doorverwezen Incidenten;
- Indien een Incident leidt tot een Request for Change (RFC) dan gelden de afgesproken voorwaarden van het Change Management proces.

6 PROBLEEM MANAGEMENT

Door Incidenten diepgaander en nauwkeurig te onderzoeken wordt het mogelijk om oorzaken die deze Incidenten veroorzaken weg te nemen. Het structureel oplossen van herhaaldelijk voorkomende Incidenten draagt bij aan het verhogen van de kwaliteit van de Dienst. Daarnaast zorgt goed Probleem Management ervoor dat Incidenten die zich toch nog voor doen minder Impact hebben op de Dienst en gebruiker.

6.1 SERVICEVENSTER

Het Servicevenster zoals gedefinieerd in deze SLA:

Servicevenster	Beschrijving
Probleem Management	Tijdens kantoor tijden

6.2 INVOER DOOR KLANT

Een Melding wordt ingediend door een geautoriseerd Contactpersoon van de Klant en omvat te allen tijde:

- Een gedetailleerde omschrijving van het Probleem;
- De datum en tijdstip waarop het Probleem is ontstaan of geconstateerd;
- Een/het scenario waarmee het Probleem gereproduceerd kan worden;
- Naam van de aanvrager inclusief contactgegevens (e-mail en telefoon).

Bovengenoemde zaken zullen door de Klant zelf worden aangeleverd middels een voor de Klant beschikbare wijze, waaronder: per ticket, via de service desk-portal of per e-mail aan support@Protagonist.nl.

6.3 INVOER DOOR PROTAGONIST.NL

Een Melding kan ook door Protagonist.nl worden gemeld. In dat geval zal het proces (zie par 6.5) gevolgd worden.

6.4 UITVOER

Na het ontvangen van de Melding door Protagonist.nl, wordt terugkoppeling gegeven aan de Klant met betrekking tot het mogelijke plan van aanpak en eventuele afstemming v.w.b. rapportages en/of frequentie waarop terugkoppeling aan de Klant plaats zal vinden. Dit alles naar redelijkheid.

Zodra het Probleem verholpen is zal terugkoppeling plaats vinden aan de Klant en het Probleem worden afgemeld.

6.5 PROCES EN UITVOERENDE PARTIJEN

Proces stap	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Registreren en Classificeren	De invoer wordt beoordeeld en geïnterpreteerd. Vervolgens wordt het Probleem in het systeem geregistreerd.	Probleem geregistreerd en geïnterpreteerd	Protagonist.nl
Organiseren en Initiëren	Voor het oplossen van het Probleem wordt een voorstel bepaald en uitgezet	Voorstel bepaald en uitgezet	Protagonist.nl
Analyse	Probleem wordt volgens voorstel onderzocht en de oorzaak wordt, waar nodig in samenwerking met derden, achterhaald. Eventueel wordt gecommuniceerd met de Klant indien hij betrokken moet worden in de uitvoering.	Oorzaak van Probleem achterhaald	Protagonist.nl, Klant of derde partijen
Afsluiten	Indien het probleem is op te lossen wordt een RfC aangemaakt.	RfC aangemaakt	Protagonist.nl

6.6 REACTIETIJDEN

Voor het oplossen van een Probleem, kan geen kader worden gegeven met betrekking tot de Reactietijden of Hersteltijden. Meldingen van Problemen worden op basis van Best Effort tijdens Kantoortijden in behandeling genomen.

6.7 VOORWAARDEN EN UITSLUITINGEN

Op Probleem Management zijn geen verdere voorwaarden of uitsluitingen van toepassing.

7 CHANGE MANAGEMENT

Middels Change management worden snel, efficiënt en planmatig wijzigingen doorgevoerd in de IT infrastructuur en/of de Dienst. Deze wijzigingen (Changes) worden uitgerold via gestandaardiseerde methodes en procedures. Change management draagt daarmee bij aan een optimaal serviceniveau, verlaagt het risico op verstoringen en verhoogt de kwaliteit van de Dienst.

7.1 SERVICEVENSTER

Het Servicevenster zoals gedefinieerd in deze SLA:

Servicevenster	Beschrijving
Change Management	Tijdens kantoor tijden

7.2 INVOER

Een RfC wordt ingediend door een geautoriseerd Contactpersoon van de Klant en omvat te allen tijde:

- Een gedetailleerde omschrijving van de gewenste Wijziging;
- Een/ het fall-back scenario en/of afspraken in geval het DAP of de SLA daar niet in voorziet;
- Naam van de aanvrager inclusief contactgegevens (e-mail en telefoon);
- De geschatte of het gewenste prioriteitsniveau.

Bovengenoemde zaken zullen door de Klant zelf worden aangeleverd middels een voor de Klant beschikbare wijze, waaronder: per ticket, via de service desk-portal of per e-mail aan support@Protagonist.nl.

7.3 UITVOER

Na het ontvangen van de RfC door Protagonist.nl, wordt terugkoppeling gegeven aan Klant met betrekking tot de Prioriteit, het plan van aanpak en de geschatte verwerkingstijd.

Na afhandeling van de RfC zal terugkoppeling plaatsvinden aan de Klant over het verloop en het resultaat van de verwerkte RfC alsmede en indien van toepassing het opgeloste Probleem.

7.4 PROCES EN UITVOERENDE PARTIJEN

Proces stap	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Registreren en Classificeren	Het verzoek om een Wijziging (RfC) wordt in het systeem van Protagonist.nl geregistreerd. Voorts zal het type Wijziging bepaald worden door Protagonist.nl (zie par 7.5 voor bepaling definities).	Geregistreeerde Wijziging (RfC)	Protagonist.nl en Klant
Uitvoeren	<p>De RfC wordt verder verwerkt (uitgevoerd en getest).</p> <p>Standard Change Een Standard Change zal direct worden uitgevoerd en getest.</p> <p>Normal Change Een Normal Change worden voorgelegd en na goedkeuring van de Klant uitgevoerd en getest.</p> <p>Major Change Een Major Change wordt eerst voorgelegd aan de Klant. Na akkoord van de Klant wordt de Wijziging doorgevoerd basis van nacalculatie dan wel vooraf uitgeschreven offerte.</p>	Geïmplementeerde Change	Protagonist.nl
Afsluiten en evalueren	De Wijziging wordt geëvalueerd en gesloten in het systeem. Het resultaat van de Wijziging wordt gecontroleerd aan de hand van de uitgangspunten opgenomen in de RfC	Afgesloten Change	Protagonist.nl en Klant

7.4.1 Kosten

Kosten gemoeid met het uitvoeren van Changes zijn voor rekening van Klant en worden uitgevoerd op basis van Nacalculatie tegen het geldend Uurtarief voor het betreffende Servicevenster, tenzij anders overeengekomen (bijvoorbeeld in geval van een Servicecontract of urenovereenkomst). In het laatste geval zullen de werkzaamheden voor Change Management eerst verrekend worden met de van toepassing zijnde uren en worden alleen de resterende uren in rekening gebracht.

7.5 STANDAARD, MINOR EN MAJOR CHANGES

Binnen deze SLA gelden de navolgende definities voor Changes wanneer een RfC ingediend wordt.

Type Change	Betekenis / definitie	Prioriteit
Standard Change	Standard Changes betreffen veranderingen waarvoor geen autorisatie van de Klant noodzakelijk is en welke direct uitgevoerd (kunnen) worden. Er is geen urgentie of grote Impact op de Dienst. Doorvoer van de Change is niet dringend, zulks ter beoordeling van Protagonist.nl in overleg met de klant.	Laag
Normal Change	Normal Changes worden voor uitvoer voorgelegd aan, en goedgekeurd door de Klant. Normal Changes hebben veelal gevolgen voor en Impact op de werking van de Dienst.	Midden
Major Change	Major Changes komen veelal voort uit een Incident of een Probleem met en/of op de Dienst waarbij de Klant aanzienlijke hinder ondervindt in het gebruik van de Dienst (de Dienst is ernstig verstoord), of waarbij het een dringend gewenste aanpassing betreft ter voorkoming van een Incident. Major Changes worden voor uitvoer voorgelegd aan en goedgekeurd door de Klant waarna de werkzaamheden op basis van Nacalculatie worden uitgevoerd.	Hoog

7.6 REACTIETIJDEN

Binnen deze SLA gelden de navolgende Reactietijden wanneer een RfC gemeld wordt.

Prioriteit	Tijdens Kantoortijden	Buiten kantoortijden
Hoog	Best effort	n.v.t.
Midden	Best effort	n.v.t.
Laag	Best effort	n.v.t.

7.7 CONTACT

Het melden van RfC's binnen het geldende Servicevenster dient door Klant op de navolgende wijze te geschieden.

Prioriteit	Tijdens Kantooruren	Buiten kantooruren
Hoog	Telefonisch op +31 88 333 4444 en per e-mail via support@Protagonist.nl	n.v.t.
Midden	Per e-mail via support@Protagonist.nl	n.v.t.
Laag	Per e-mail via support@Protagonist.nl	n.v.t.

7.8 VOORWAARDEN EN UITSLUITINGEN

Alleen Protagonist.nl is gerechtigd om Wijzigingen (Changes) aan te brengen aan de onder haar verantwoordelijkheid vallende Dienst, Apparatuur en ICT-infrastructuur. Wijzigingen aan de ICT-infrastructuur die onder de verantwoordelijkheid vallen van de Klant mogen pas na schriftelijke toestemming van Protagonist.nl worden doorgevoerd. Deze Wijzigingen dienen door middel van het RfC formulier aan Protagonist.nl te worden doorgegeven; ten minste 10 werkdagen voor uitvoer van de Wijzigingen.

8 VEILIGHEID & BETROUWBAARHEID

Protagonist.nl houdt zich doorlopend en structureel op de hoogte van de laatste informatie, ontwikkelingen en trends op het gebied van beveiliging.

Voorts kan de Klant ervan uitgaan dat naast een gedegen beleid in elk geval de navolgende zaken in acht genomen worden teneinde een optimale beveiliging te garanderen:

- Klant is verantwoordelijk voor de personen die zij door middel het verlenen van autorisatie toegang verschaft tot de Dienst en daarop geïnstalleerde programmatuur. De Klant zal in samenspraak met Protagonist.nl nadere afspraken bepalen met betrekking tot het gewenste beveiligingsbeleid.
- Protagonist.nl zal bijhouden, welke Contactpersonen en/of Medewerkers van Klant geautoriseerd zijn om Wijzigingen met betrekking tot authenticaties en autorisaties door te voeren aan de Dienst.
- In het geval de Dienst getroffen is door een beveiligingsincident, zal Protagonist.nl direct beraadslagen wat de te volgen stappen zijn, waaronder het direct informeren van de Klant. Indien noodzakelijk zal Protagonist.nl overgaan tot het installeren van patches op korte termijn. Indien hierbij onderbreking van de Dienst plaatsvindt dan zal Protagonist.nl de Klant hiervan op de hoogte brengen.
- In het geval er beveiligingsrisico's zijn opgetreden in de programmatuur en/of content van de Klant, dient de Klant zelf zorg te dragen voor een oplossing. Alle werkzaamheden uitgevoerd door Protagonist.nl voor het vaststellen, opsporen of herstel van eerdergenoemde programmatuur en/of content komen altijd voor rekening van de Klant.
- Wanneer de door Protagonist.nl genomen stappen teneinde het beveiligingsrisico- of incident te verhelpen niet toereikend zijn, zal Protagonist.nl na overleg overgaan tot het opnieuw inrichten van de Dienst.
- Protagonist.nl is, in het geval dat een eventueel datalek of misbruik van data op een Dienst van Klant wordt geconstateerd, verantwoordelijk dit onverwijld te melden bij de Klant. De Klant is verantwoordelijk om deze melding af te handelen conform de Wet Meldplicht Datalekken.
- In het geval een datalek of misbruik van data op een Dienst van Protagonist.nl wordt geconstateerd, zal Protagonist.nl hier onverwijld melding van maken bij de juiste autoriteiten, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens.
- Protagonist.nl verleent haar medewerking aan security audits en penetratietesten, mits deze de beschikbaarheid van de Dienst niet in gevaar brengen; zulks ter beoordeling van Protagonist.nl. De kosten van een security audit of penetratietest zijn voor rekening van de Klant. Klant dient een verzoek voor de security audit of penetratietest schriftelijk en minimaal 2 maanden voor uitvoer aan te vragen.

9 BIJLAGEN

9.1 BIJLAGE 1 | PRIORITEITENMATRIX

Onderstaande prioriteitenmatrix verklaart nader hoe Protagonist.nl de prioriteit bepaalt bij een Incident, Probleem of een Wijziging.

URGENTIE	Blokkerend, het werk ligt stil	Hoog	Hoog	Midden
		Hoog	Midden	Laag
	Werkproces is niet gehinderd	Midden	Laag	Laag
		Hele organisatie	IMPACT	Individu

Definities

Impact:	Hoeveel gebruikers hebben last van het Incident/Probleem of hoe groot is het risico op Impact?
Urgentie:	Hoe urgent is het dat dit Incident/Probleem wordt opgelost of dat de wijziging wordt doorgevoerd?