

SMART FMS®

Service Level Agreement

Het is Smart FMS eraan gelegen de gebruiker, privacy, veiligheid en continuïteit te waarborgen



Versie 2.1

Ingangsdatum 16 mei 2018

Algemeen

Op deze SLA zijn uitsluitend de Algemene Voorwaarden van Smart FMS van toepassing. Deze SLA is een toevoeging op de Algemene Voorwaarden van Smart FMS en de overeenkomst die de klant met Smart FMS heeft afgesloten. Smart FMS is bevoegd wijzigingen op deze SLA door te voeren. Wijzigingen zullen gepubliceerd worden op www.smartfms.nl Deze wijzigingen zullen voor iedereen bindend zijn die een overeenkomst met Smart FMS heeft afgesloten en waarop deze SLA van toepassing is. Mochten de Algemene Voorwaarden en de SLA in conflict komen met elkaar, dan gelden de Algemene Voorwaarden.

Smart FMS hanteert voor al haar klanten een Service Level Agreement Basic (SLA). Deze SLA is van toepassing op alle applicaties die door Smart FMS worden beheerd, met uitzondering van maatwerk applicaties waarvoor indien van toepassing specifieke afspraken zullen worden gemaakt. Het beschrijft de serviceniveaus waaraan de dienstverlening van Smart FMS moet voldoen en welke voorwaarden en verantwoordelijkheden hierbij gelden.

Alle in deze SLA genoemde afspraken en serviceniveaus dragen bij aan het overeengekomen niveau van ICT dienstverlening, waarbij Smart FMS zich ten doel heeft gesteld:

- Het leveren van een optimale beschikbaarheid en performance van de applicatie.
- Het veroorzaken van geen dan wel zo weinig mogelijk verstoringen indien wijzigingen worden doorgevoerd.
- Het optimaal ondersteunen van gebruikers van de applicatie. Dit geschiedt door middel van een online klantenportal met een uitgebreide handleiding, faq (veel gestelde vragen), wensenlijst, ticketbox voor het stellen van (technische) vragen over de werking en functionaliteiten van de webservice.
- Met haar SLA het leveren van een inspanningsverplichting.

Services

- Systeem monitoring
- Software installatie / updates
- Preventief hardware onderhoud
- Preventief software onderhoud
- Correctief hard- and software onderhoud
- Database back-up
- Smart FMS Service Desk
- Klantenportal met handleiding, wensenlijst, faq en ticketbox

Scope van de dienstverlening

De dienstverlening van Smart FMS omvat alle benodigde activiteiten die in haar macht liggen om de beschikbaarheid van deze omgeving naar beste kunnen te faciliteren. Zij zoekt steeds naar de juiste verhouding tussen bedieningsgemak en het optimum in beveiliging. Daarnaast omvat de dienstverlening alle benodigde activiteiten om ondersteuning te bieden bij het gebruik van die omgeving, conform de afgesproken serviceniveaus. Voor de uitvoering van

de SLA is het niet relevant of Smart FMS de dienstverlening zelf uitvoert of contractpartijen daarin aanstuurt.

Bereikbaarheid

Smart FMS biedt een minimale beschikbaarheidsgraad (uptime) van de webdienst van 99,6% per maand, behoudens in de gevallen van uitzondering. De beschikbaarheidsgraad wordt gemeten over een kalendermaand vanuit het dichtstbijzijnde meetpunt. Onder beschikbaarheid wordt verstaan dat de webdienst via het internet bereikbaar is op het aan de gebruiker daadwerkelijk verstrekte toegang. Beschikbaarheid houdt niet in dat tussen de servers en de systemen van de gebruiker een werkende punt-tot-punt verbinding bestaat. Smart FMS is niet verantwoordelijk voor de systemen van de gebruiker en zijn internetverbinding met de servers.

Uitzondering

Uitzonderingen op de bereikbaarheid in de volgende gevallen:

- Tijdens reguliere onderhoudswerkzaamheden. Deze zullen niet vaker dan tweemaal per maand plaatsvinden en niet eerder dan 16.00 uur Nederlandse tijd aanvangen. Smart FMS zal haar gebruikers van tevoren van deze onderhoudswerkzaamheden in kennis stellen.
- In geval van storingen ten gevolge van overmacht.
- In geval van een storing die is veroorzaakt door gebruiker.
- Een (D)DoS attack.
- Als de webdienst niet beschikbaar is wegens werkzaamheden op verzoek van gebruiker.
- Als Smart FMS de hulp nodig heeft van gebruiker om een probleem of storing vast te stellen of te isoleren en deze hulp niet door gebruiker wordt verleend.
- Als de systemen van gebruiker onvoldoende functioneren of de internetinfrastructuur ontoereikend is.

Service Desk

Smart FMS heeft een centrale Service Desk die bereikbaar is voor gebruikers van de klantorganisatie voor meldingen aangaande de door Smart FMS geboden dienstverlening. De Service Desk verzorgt de aanname, registratie, prioriteitstelling, routing en voortgangsbewaking. Zij is gedurende openingstijden bereikbaar. Buiten die openingstijden is de Service Desk alleen elektronisch bereikbaar.

Service Window Service Desk

Window	Omschrijving
Service Window	Maandag t/m donderdag van 09.00 tot 12.30 uur en van 13.00 tot 17.00 uur en vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur volgens Nederlandse tijdszone

Meldingen

De Service Desk kent prioriteiten toe aan meldingen. Prioriteiten worden alleen toegekend wanneer meldingen gemeld worden via de ticketbox in de klantenportal. Deze prioriteit is afhankelijk van de normklasse van de melding en de urgentie wanneer deze in behandeling moet zijn genomen en wordt bepaald volgens onderstaande systematiek:

Voor het vaststellen van de normklasse van een melding wordt onderstaande classificatie gebruikt:

Prioriteit	Omschrijving
A	Gehele uitval van de Dienst (Storing) of gedeeltelijke uitval van de Dienst (de Dienst is ernstig verstoord)
B	Een melding dat slechts een kleine groep gebruikers niet kan werken of de te leveren dienst verminderd beschikbaar is.
C	Problemen met beperkte gevolgen voor Opdrachtgever (geen grote urgentie of hoge impact)
D	Vragen en verzoeken om informatie over het gebruik en de implementatie van de webdienst

Reactietijden

Voor meldingen gelden de volgende responstijden binnen de Servicetijden (werktijden):

Prioriteit	Werkuren binnen Service Window
A	2 uur
B	8 uur
C	16 uur
D	56 uur

Deskundig

Indien de Service Desk een melding niet zelf kan afhandelen, dan wordt deze doorgezet naar één of meerdere deskundigen. Deskundigen zijn medewerkers van Smart FMS die inhoudelijke kennis hebben op een bepaald vakgebied. Bij het doorsturen van een melding blijft de Service Desk de centrale coördinatie van en communicatie over de melding verzorgen.

Smart FMS kan een aantal samenhangende meldingen verheffen tot een probleem. Smart FMS is verantwoordelijk voor de analyse en het oplossen van gedefinieerde problemen.

Wijzigingen

Het doorvoeren van standaardwijzigingen ten aanzien van de door Smart FMS beheerde applicatie valt qua uitvoer binnen deze SLA.

Daarnaast kan Smart FMS niet-standaardwijzigingen uitvoeren binnen deze SLA, maar deze worden pas uitgevoerd nadat aan betrokken partijen geïnformeerd is over de organisatorische, technische en/of financiële consequenties.

Verzoeken tot wijzigingen kunnen niet alleen vanuit de klanten worden ingediend, maar ook vanuit Smart FMS zelf (zoals het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden of het verrichten van activiteiten om problemen op te lossen).

De volgende onderhoudsactiviteiten zijn afgesproken:

Activiteit	Toelichting	
Groot Onderhoud	Grote onderhoudswerkzaamheden met een hoog risico op de onderbreking van de beschikbaarheid van de ICT dienstverlening worden zoveel mogelijk gebundeld.	Gebruikers worden van tevoren geïnformeerd. Dit zal zoveel mogelijk vanaf vrijdag 16:00 uur plaats vinden tot uiterlijk maandag ochtend 07:00 uur.
Klein onderhoud	Het uitvoeren van klein onderhoud met nagenoeg geen risico op de onderbreking van de beschikbaarheid van de dienstverlening.	Gebruikers worden van tevoren geïnformeerd. Dit zal zoveel mogelijk op werkdagen vanaf 16:00 uur plaats vinden tot uiterlijk de volgende werkdag 07:00 uur.
Urgent onderhoud	Dit zijn werkzaamheden met het doel urgente verstoringen direct op te lossen.	Deze worden uitgevoerd nadat betrokken klanten zijn geïnformeerd.
Overige Onderhoudswerkzaamheden	Dit zijn werkzaamheden die geen invloed hebben op de afgesproken beschikbaarheid van geleverde diensten.	Deze vinden plaats op werkdagen vanaf 16:00 uur tot uiterlijk de volgende werkdag 07:00 uur.

* Een werkdag is van maandag t/m vrijdag tijdens kantoortijden.

Escalatie

Wanneer een melding niet dezelfde dag kan worden opgelost, dan dient meer expertise of bevoegdheid te worden ingeschakeld. De overdracht van een melding kan functioneel of hiërarchisch van aard zijn:

- Bij een functionele escalatie is sprake van inschakeling van meer specialisme of technische bevoegdheid in het oplostraject.
- Bij een hiërarchische escalatie wordt een verticaal beroep gedaan op hogere lagen van de organisatie omdat de huidige autoriteit onvoldoende is of de resources voor het oplossen van de melding niet in voldoende mate beschikbaar zijn.

Voorwaarden

Om een zo goed mogelijke service te kunnen verlenen, stelt Smart FMS de volgende voorwaarden met betrekking tot deze SLA:

- Als Abonnee een omgeving heeft waar meerdere gebruikers gebruik van maken, dient hij tenminste één hoofdgebruiker aan te stellen die zal fungeren als contactpersoon met Smart FMS. Smart FMS gaat er vanuit dat hoofdgebruikers de meest uitgebreide Smart FMS - training hebben gevolgd die gekoppeld is aan de afgenomen applicatie of dienst. Zij gaat er daarbij vanuit dat de opgedane kennis actueel is en op pijl gehouden wordt.
- Dat gebruikers eerst de uitgebreide handleiding en FAQ (veel gestelde vragen) raadplegen in de klantenportal.
- Dat gebruikers alleen gebruik maken van de telefonische bereikbaarheid van de Service Desk wanneer de gebruiker écht niet verder kan of voor alle overige zaken zoals het maken van een afspraak. Hierdoor is Smart FMS in staat ook in de toekomst optimale service te verlenen en aandacht te besteden aan gebruikers die dat echt nodig hebben.

Toelichting

- De Service Desk treedt op als contactpersoon namens Smart FMS voor de medewerkers van de klantorganisatie.
- Account Management treedt op als contactpersoon namens Smart FMS voor de informatiemanager van de klantorganisatie waar het tactische aangelegenheden betreft.
- De directie van Smart FMS treedt op als contactpersoon voor de directeur van de klantorganisatie waar het strategische aangelegenheden betreft.

Verantwoordelijk

Smart FMS kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor:

- Het niet aan haar verplichtingen kunnen voldoen als gevolg van omstandigheden die Smart FMS niet toe te rekenen zijn (overmacht).
- Ondeskundig gebruik van de systemen door de gebruikers.
- Overtredingen van de geldende beveiligingsrichtlijnen die gelden voor het verwerken van persoonlijke klantgegevens.

Smart FMS werkt sinds 1998 met talentvolle professionals die passie hebben voor hun werk. Zij weet zich te onderscheiden door haar hoogwaardige gestandaardiseerde oplossingen, primair gericht op de bedrijfsvoering van uw organisatie.

Slimme oplossingen die direct resultaat opleveren en u helpen streven naar succes.

www.smartfms.nl

To innovate your business

© Smart FMS B.V.
All rights reserved. All trademarks mentioned herein belong to their respective owners.

SMART FMS

Ds. Kuypersstraat 16
3863 CA Nijkerk

Postbus 2593
3800 GC AMERSFOORT

Tel: (033) 496 06 51
KvK: 32095337