

## VBVB SLA parameters

Versie: 2014.MKBidW.1

### Service desk

De Service desk is bereikbaar op de volgende tijden en wijze:

Onderdeel	Beschrijving
Telefonisch	020 4233 288 Bereikbaarheid: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service desk open tijdens VBVB kantoortijden</li> <li>• Buiten kantoortijden uitsluitend in geval van een storing in het MKB in de wolken systeem. Pincode: <b>2655</b></li> </ul>
E-mail & Website	servicedesk@vbvb.nl Bereikbaarheid: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24x7 beschikbaar voor aanmelden en raadplegen</li> <li>• Afhandeling tijdens VBVB kantoortijden</li> </ul>
VBVB Kantoortijden	Maandag t/m vrijdag, 8:00 tot 18:00 uur, uitgezonderd feestdagen
Uitgebreide servicetijden (deze gelden uitsluitend voor incidenten met prioriteit hoog)	Avond: maandag t/m vrijdag, 18:00 tot 23:00 Weekend: zaterdag en zondag, 8:00 tot 23:00

### Incidentenbeheer

#### Incidentclassificatie

Een afwijking van de verwachte standaardwerking van een dienst of een systeem, die een onderbreking of een vermindering van de kwaliteit van de service veroorzaakt, is een incident. Een incident is opgelost zodra de werking hersteld is conform de verwachting en de afgesproken normen.

Prioriteit	Omschrijving
Hoog	Een ernstig incident ('niet verder'): <ul style="list-style-type: none"> <li>• uitval van een of meerder bedrijfskritische applicatie of processen;</li> <li>• werknemers kunnen niet werken.</li> </ul>
Middel	Middelzwaar incident ('beperkt verder'): <ul style="list-style-type: none"> <li>• het incident belemmert of beperkt een deel van een applicatie of business proces;</li> <li>• een of enkele werknemers worden belemmerd in het uitvoeren van hun werk.</li> </ul>
Laag	Een incident met lage prioriteit ('verder met work-around'): <ul style="list-style-type: none"> <li>• een gedeeltelijke belemmering of beperking van het normale gebruik van een applicatie of business proces, een work-around is beschikbaar;</li> <li>• een deel van de werknemers worden belemmerd in enkele taken, een work-around is</li> </ul>

beschikbaar.

### Gebruikersvragen

Een gebruikersvraag is een vraag over de functionele werking van een dienst of product. Een gebruikersvraag is geen incident. Voor een gebruikersvraag gelden de SLA parameters voor een incident met lage prioriteit.

### Escalatieschema

Niveau	Afdeling	Persoon	Nummer	Email
Operationeel	Servicedesk	Servicedesk level I & II	020 4233 288	Servicedesk@vbvb.nl
Management	Servicedesk	Hubert Bol <i>Manager servicedesk</i>	020 4233 288	Hubert@vbvb.nl
Directie	Directie	Berend van Bommel <i>Directeur</i>	020 4233 288	Berend@vbvb.nl

### Service levels incidentenbeheer

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de reactietijden voor de Servicedesk bij incidenten met verschillende prioriteiten.

Prioriteit	Reactietijd	Verwerkingstijden
Hoog	15 minuten	VBVB kantoortijden, bij telefonische aanmelding
	15 minuten	Uitgebreide servicetijden, bij telefonische aanmelding
	1 uur	VBVB kantoortijden bij aanmelding via e-mail of website
Middel	1 uur	VBVB kantoortijden
Laag	1 uur	VBVB kantoortijden

De reactietijd is de tijd waarbinnen de Servicedesk de melding heeft verwerkt. Dit omvat het toekennen van de melding aan behandelaar en een terugmelding over de status en de verwachte doorlooptijd naar de melder van het incident.

**Nota bene:** uitgebreide servicetijden gelden alleen als hier een specifiek contract voor is afgesloten, en alleen voor incidenten met een hoge prioriteit.

### Oplossing & Escalatie Incidenten

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de streef-oplostijden en escalatiemomenten voor de verschillende incidenten.

Prioriteit	Escalatie 2 <sup>e</sup> lijn	Status update naar klant	Doel analyse/oplostijd	Escalatie Management	Status update Management
Hoog	15 minuten	Iedere 2 uur	95% v/d storingen < 2 uur 99% v/d storingen < 8 uur	2 uur	1 werkdag
Middel	1 uur	Dagelijks	1 werkdag	1 werkdag	Rapportage
Laag	1 werkdag	Periodiek	5 werkdagen	2 werkdagen	Rapportage

**Nota bene:** oplostijden zijn niet gegarandeerd en op basis van best-effort. Bij sommige problemen zijn er afhankelijkheden van hardware leveranties door derden, restore tijden van (grote) backups en andere externe factoren.

## Wijzigingsbeheer

De volgende categorieën worden in het Wijzigingsbeheerproces gehanteerd:

Categorieën:	Omschrijving
Spoedwijziging	Een aanvraag waarbij de dienstverlening in het geding komt wanneer betreffende wijziging niet wordt uitgevoerd. Een spoedwijziging wordt behandeld als een incident.
Standaardwijziging of -aanvraag	Standaard verzoeken die volgens een vastgestelde procedure of werkinstructie uitgevoerd worden.
Niet standaard wijziging of aanvraag	Verzoeken die niet volgens vooraf vastgelegde procedure of werkinstructie uitgevoerd kunnen worden. Het verzoek wordt per keer met de indiener besproken en in overleg uitgevoerd. Indien mogelijk en wenselijk kan een dergelijk verzoek voor toekomstig gebruik in een procedure of werkinstructie vastgelegd worden.

## Service levels wijzigingsbeheer

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de reactietijden voor de Servicedesk bij wijzigingsaanvragen:

Categorie	Reactietijd	Oplossingstijd
Spoed	Zie Incidenten	Zie Incidenten
Standaard	2 uur	Laag incident
Niet-standaard	2 uur	In overleg*

\*Een niet standaard wijziging die naar verwachting minder dan 4 uur werk kost zal in overleg als beheerstaak ingepland worden. Grotere wijzigingen zullen projectmatig behandeld worden.

### Onderhoudsvenster:

Onderhoud vindt plaats via het wijzigingsbeheerproces. Het onderhoudsvenster zijn de tijden waarin VBVB onderhoud aan de servers en infrastructuur mag uitvoeren. Onderhoud met impact op de beschikbaarheid van dienstverlening wordt ter kennisgeving een week vooraf aangekondigd.

Het onderhoudsvenster wordt per klant afgesproken.