

eHerkenning Service Level Agreement iWelcome

Document information

- ▶ **Author** : iWelcome
- ▶ **Date** : 28/05/2019
- ▶ **Version** : 2019
- ▶ **Category** : eHerkenning Service Level Agreement

This document is copyrighted (2019) by iWelcome BV, Soesterweg 300e, 3812 BH Amersfoort, The Netherlands (iWelcome). Nothing from this document may be used, copied, multiplied, or (electronically) reproduced without prior written consent of a duly authorised iWelcome representative.

Table of Contents

1	Algemeen	4
2	Beschikbaarheid	5
2.1	Beschikbaarheidsgarantie productie	5
2.2	Preproductie	5
2.3	Monitoring.....	5
2.4	Onderhoud	5
2.5	Afhandeling incidenten/verzoeken	6
3	Bijlage 1: Definities	7
4	Bijlage 2: Restitutie afnemer SLA Gold	8

1 Algemeen

Deze Service Level Agreement beschrijft de basisafspraken/regels die gelden tussen iWelcome en de afnemer van de dienstverlening. Deze SLA heeft geen einddatum. De SLA maakt een onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst tussen iWelcome en de afnemer van de dienstverlening.

2 Beschikbaarheid

2.1 Beschikbaarheidsgarantie productie

iWelcome garandeert onderstaande beschikbaarheidspercentages op de productieomgeving (gemeten per kalendermaand) te realiseren:

Service Level Agreement	Beschikbaarheid
Bronze	99,2%
Silver	99,5%
Gold	99,9%

De beschikbaarheidsgarantie geldt niet wanneer er sprake is van overmacht. Storingen aan de zijde van de Afnemer of services die niet door iWelcome worden beheerd, worden niet meegerekend voor de beschikbaarheidspercentages. Tevens worden onderhoudsmomenten niet meegerekend.

Indien de beschikbaarheidsgarantie bij een SLA Gold niet wordt behaald, heeft de Afnemer recht op restitutie zoals weergegeven in bijlage 2.

2.2 Preproductie

iWelcome garandeert onderstaande beschikbaarheidspercentages op de preproductie omgeving (gemeten per kalendermaand) te realiseren:

Best Effort 99,0% op werkdagen van 09:00–18:00.

2.3 Monitoring

De beschikbaarheid van de omgevingen wordt 24x7 gemonitord door iWelcome. De monitoring vindt plaats vanuit meerdere datacenters. Bij een SLA Gold ontvangt de klant het escalatienummer van iWelcome die 24x7 bereikbaar is.

2.4 Onderhoud

Onderhoud waarbij de beschikbaarheid van de productieomgeving kan worden beïnvloed, wordt 7 dagen van tevoren gecommuniceerd. Dit zal altijd op het meest geschikte moment plaatsvinden.

iWelcome meldt Incidenteel onderhoud op de productieomgeving tenminste 3 dagen vooraf.

In uitzonderingen kan iWelcome onderhoud dat noodzakelijk is om een storing te verhelpen en/of te voorkomen onaangekondigd uitvoeren. Hierover stuurt iWelcome een notificatie. Gepland onderhoud wordt nooit gerekend als niet beschikbaar bij het berekenen van het beschikbaarheidspercentage.

2.5 Afhandeling incidenten/verzoeken

In onderstaande tabel is te zien welke prioriteiten er gegeven kunnen worden aan incidenten/verzoeken. De reactietijd is per prioriteit bepaald.

Prioriteit	Definities	Norm	Reactietijd
Kritiek	Productieomgeving niet beschikbaar	90%	Binnen 1 uur tijdens kantoortijden*
Urgent	De productieomgeving is verminderd beschikbaar	80%	Binnen 1 uur tijdens kantoortijden
Normaal	Preproductieomgeving is niet beschikbaar	70%	Binnen 1 werkdag
Laag	Wijzigingsverzoeken die niets te maken hebben met de beschikbaarheid van omgevingen	70%	Binnen 2 werkdagen

* Voor afnemers van een SLA Gold wordt een escalatienummer ter beschikking gesteld. Hierdoor zijn wij ook buiten kantoortijden/ in het weekend bereikbaar.

3 Bijlage 1: Definities

Eindgebruiker

De uiteindelijke consument die daadwerkelijk gebruik zal maken van het product of de dienst.

Kantoortijden

Kantoortijden zijn op werkdagen van 09:00–16:30 CET/CEST. Werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de in Nederland geldende nationale feestdagen.

Preproductieomgeving

In afgeschermd omgeving geplaatste server waarop content vóór publicatie wordt geplaatst om de inhoud en het uiterlijk te kunnen testen. De downtime hierop wordt beperkt volgens een best-efforts basis.

Productieomgeving

De reguliere omgeving waarop door de afnemer en eindgebruikers gewerkt wordt. Indien content is goedgekeurd op de preproductieomgeving wordt de content gepubliceerd op de productieomgeving.

4 Bijlage 2: Restitutie afnemer SLA Gold

Gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen iWelcome en de Afnemer zullen de diensten van iWelcome een minimaal beschikbaarheidspercentage van 99,9% hebben voor afnemers van een SLA Gold. Indien iWelcome niet voldoet aan deze overeengekomen beschikbaarheidspercentage, komt de Afnemer in aanmerking voor restitutie zoals hieronder beschreven. De verantwoordelijkheid voor het aanvragen van restitutie ligt bij de Afnemer. Een aanvraag hiervoor kan ingediend worden per email naar eherkenningsupport@iwelcome.com.

Beschikbaarheidsgarantie gemeten per maand	Aantal dagen recht op restitutie
< 99,9% ->= 99.0%	3 dagen
< 99.0% ->= 95.0%	7 dagen
< 95.0%	15 dagen