



# Datacenter Vlaanderen

## Service Level Agreement Datacenter Vlaanderen

De SLA bevat de service levels oftewel dienstenniveaus die door Datacenter Vlaanderen en Opdrachtgever zijn overeengekomen met betrekking tot haar dienstverlening.

### 1. Bereik SLA

#### 1a. Verantwoordelijkheden

Datacenter Vlaanderen is verantwoordelijk voor de volgende componenten:

- Beheer en onderhoud van de hardware;  
Op basis van het onderhoudscontract met de hardware leverancier worden defecte of verouderde hardware onderdelen vervangen.
- Beheer en onderhoud van de geïnstalleerde software;  
Monitoring van het correct functioneren van het Operating System, inclusief back-up en tapehandling. Periodiek plaatsen van patches en upgrades. Technisch beheer met betrekking tot de software, inclusief het oplossen van verstoringen en beantwoorden van vragen.
- Beheer en onderhoud van de Internet toegang;  
Monitoring van het correct functioneren van de Internet toegang. Verantwoordelijkheid start vanaf de routers die in beheer zijn bij Datacenter Vlaanderen.

#### 1b. Rolverdeling

In het geval van het beheer van de systemen zijn meerdere partijen betrokken. Voor het juist beleggen van taken zal in dit document worden uitgegaan van de volgende rolverdeling:

Partij	Rol	Omschrijving
Datacenter Vlaanderen	Leverancier	Datacenter Vlaanderen is leverancier voor de Opdrachtgever. Technisch beheer van de op het platform geïnstalleerde applicaties en het beheer van de Overeenkomst zijn de verantwoordelijkheid van Datacenter Vlaanderen. Datacenter Vlaanderen draagt zorg voor de benodigde hardware en systeem software en binnen de scope van deze SLA de diensten als omschreven in deze SLA.
Opdrachtgever	Opdrachtgever	Functioneel beheer van de op het platform geïnstalleerde applicaties zijn de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.

Tabel 1b: Rolverdeling partijen

### Servicecomponenten SLA

De dienstverlening omvat de volgende componenten:

- Server hardware;
- Netwerkkomponenten;
- Back-up en tapehandling;
- Internetconnectiviteit aan de serverzijde.

## 2. Randvoorwaarden dienstverlening

### 2a. Deskundigheid en inzet van Datacenter Vlaanderen

Datacenter Vlaanderen is bekend met de gebruiks- en toepassingsmogelijkheden van de beheerde ICT componenten om het systeem conform de vastgelegde specificaties operationeel te houden. De door Datacenter Vlaanderen in te zetten capaciteiten en kwaliteiten zullen steeds gebaseerd zijn op de voor het overeengekomen niveau van dienstverlening benodigde kennis en expertise.

### 2b. Project versus beheer

Datacenter Vlaanderen zal door de Opdrachtgever tijdig geïnformeerd worden over projecten die van invloed zijn op het verantwoordelijkheidsgebied van Datacenter Vlaanderen. Richtlijnen voor de aanvraagtermijn zijn opgenomen in het SLP. Alle wijzigingen voortkomend uit projecten worden eerst getoetst aan de SLA vanuit het oogpunt van technisch systeem beheer, voordat Datacenter Vlaanderen de wijziging in beheer kan nemen. Deze toetsing wordt geagendeerd in het periodiek overleg tussen de manager(s) van Datacenter Vlaanderen en de Opdrachtgever. In overleg kan worden besloten deze SLA te wijzigen.

Datacenter Vlaanderen zal bij aanvang van een nieuw project de Opdrachtgever adviseren over middelen die nodig zijn voor het nieuw op te starten project. In het geval de Opdrachtgever dit advies accordeert kan Datacenter Vlaanderen voor verdere uitvoering zorgdragen. Op deze wijze kan een goede afstemming plaatsvinden tussen het uitvoeren van het technisch systeem beheer van de beheerde infrastructuur op basis van de SLA en het betreffende project.

### 2c. Overwerk

Zowel Datacenter Vlaanderen als de Opdrachtgever kunnen een verzoek indienen voor de uitvoering van wijzigingen buiten het service window. Zodra de wijziging op verzoek van de Opdrachtgever uitgevoerd dient te worden buiten het service window van Datacenter Vlaanderen is dit overwerk. Wijzigingen die op initiatief van Datacenter Vlaanderen buiten het service window worden uitgevoerd, zijn geen overwerk. Het service window en de aanvraagtermijn rondom overwerk is opgenomen in het SLP.

### 2e. Dienstverlening door derden

Datacenter Vlaanderen staat garant voor de dienstverlening van derden waarmee een contract afgesloten is. Voor de leverancier van hard- en software en andere leveranciers zal Datacenter Vlaanderen toezien op naleving van de afgesloten onderhoudscontracten. In het geval naleving van het contract door de derde partij niet wordt nagekomen committeert Datacenter Vlaanderen zich door:

- Incidenten bij de derde-partij aan te melden;
- Incidenten te blijven monitoren;
- Opdrachtgever te informeren over status;
- Terugkoppeling te verzorgen in geval het incident verholpen is.

De consequenties met betrekking tot de servicelevels worden besproken in het strategisch en tactisch overleg.

### 3. Dienstenniveaus en normen

#### 3a. Incident en probleembeheer

Datacenter Vlaanderen zal het incident- en probleembeheer van de componenten die onder haar verantwoordelijkheid vallen volgens de ITIL normen uitvoeren. Incidenten worden door geautoriseerde Datacenter Vlaanderen medewerkers bij het verantwoordelijke management van Datacenter Vlaanderen aangemeld. Het management draagt zorg voor het juist registreren van het incident, de monitoring op de voortgang van de afhandeling en de terugkoppeling naar de Opdrachtgever. Zie het SLP voor de gegevens over de opstelling en bereikbaarheid van Datacenter Vlaanderen.

#### Criteria

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de criteria die binnen het incident management proces gehanteerd worden.

Naam	Omschrijving
Classificatie	De maximale reactietijd en oplostijd na een probleemmelding van een geleverde voorziening is afhankelijk van de impact van het probleem op deze voorziening. Deze impact wordt vastgelegd door middel van classificaties in de escalatienorm.
Responsetijd	Meldingen van incidenten worden vastgelegd bij het management van Datacenter Vlaanderen. De maximale reactietijd na een bij Datacenter Vlaanderen aangemelde hulpvraag (call), is vastgelegd in de escalatienorm. Binnen Datacenter Vlaanderen is een escalatiemechanisme ingericht.
Afhandeltijd	Evenals de reactietijd is de afhandeltijd (dit is de diagnosetijd en oplostijd) van incidenten vastgelegd in de escalatienorm. De oplostijd staat los van de reactietijd en gaat in na het melden van een storing.
Escalatienniveaus	Verantwoordelijke voor een reactie tijdens, een bepaald escalatieniveau en na een bepaald moment, vastgelegd in de responsetijden.

Tabel 3a.1: Incident criteria

Zie het SLP voor de afspraken rond responsetijden, afhandel tijden en escalaties.

#### Classificatie

Incidenten worden geclassificeerd op basis van vooraf toegekende prioriteiten. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de prioriteiten die bij de verschillende incidenten horen.

Prioriteit	Omschrijving
Spoed	Verstoring van één of meerdere componenten waardoor de Webdienst niet functioneert en de continuïteit van de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever ernstig verstoort.
Normaal	Elk ander incident waarvoor de oplossing niet direct noodzakelijk is.

Tabel 3a.2: Incident classificatie

#### Randvoorwaarden

- Datacenter Vlaanderen kan gebruik maken van de servicecontracten afgesloten met derden door Datacenter Vlaanderen om hiermee incidenten op te lossen.
- Als een incident door een aanmelder verkeerd is geprioriteerd zal Datacenter Vlaanderen aan het incident, in overleg met de aanmelder, alsnog de juiste prioriteit toekennen.
- Alle metingen over beschikbaarheid en betrouwbaarheid worden door Datacenter Vlaanderen uitgevoerd. De reactietijd wordt gemeten vanaf het moment van aanmelden door de aanmelder tot aan de terugkoppeling aan de aanmelder over het begin van de diagnose.
- Afhandelingstijden worden gemeten tijdens het afgesproken service window van Datacenter Vlaanderen.

### 3b. Wijzigingsbeheer

Datacenter Vlaanderen zal het wijzigingsbeheer van de componenten die onder haar verantwoordelijkheid vallen volgens de ITIL normen uitvoeren. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen ook wijzigingen door Datacenter Vlaanderen worden doorgevoerd. Dit zal op basis van nacalculatie plaatsvinden.

#### Randvoorwaarden

- Na acceptatie van de wijzigingsaanvraag worden door Datacenter Vlaanderen de beschikbare resources ingepland.
- Wanneer een aanvraag door Datacenter Vlaanderen niet kan worden geaccepteerd, stelt zij de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- Datacenter Vlaanderen kan gebruik maken van de contracten afgesloten met derden (toeleveranciers) bij een eventuele wijziging.

Zie het SLP voor de afspraken rond wijzigingsprocedures en afhandel tijden.

### 3c. Backup en recovery

Ten behoeve van de continuïteit van de omgeving in geval van systeemstoringen wordt een backup van de systemen gemaakt. Het maken van de backup gebeurt 's nachts en is een geautomatiseerd proces. Hiervoor wordt speciale tooling ingezet. De backup wordt online gemaakt, zodat de systemen gedurende de backup periode beschikbaar blijven. De back-ups worden in een veilige ruimte bewaard. De back-up wordt periodiek gemaakt en gedurende een bepaalde tijd bewaard, volgens de specificaties zoals vermeld in het SLP.

### 3d. Beschikbaarheidsbeheer

Datacenter Vlaanderen verstaat onder beschikbaarheidsbeheer:

- Uitvoeren van inspecties, preventief en correctief onderhoud
- Controleren, handhaven en overzicht geven van een vooraf vastgestelde betrouwbaarheid
- Controleren, handhaven en overzicht geven van een vastgesteld beschikbaarheidspercentage

De beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de componenten onder verantwoordelijkheid van Datacenter Vlaanderen wordt op de volgende manier berekend:

Beschikbaarheid	
Berekening	$Beschikbaarheid = \frac{OpUur - StoringsTijd}{OpUur} * 100\%$
Component	Betekenis
OpUur	Percentage beschikbaarheid van een component, gemeten binnen het service window
StoringsTijd	Totale stortingstijd, binnen het service window
Betrouwbaarheid	
Berekening	Het aantal keren dat een component niet beschikbaar is

Tabel 3d: Beschikbaarheid parameters

### 3e. Capaciteitsbeheer

Capaciteitsbeheer is de primaire verantwoordelijkheid van Datacenter Vlaanderen.

## 4. Toetsing

### 4a. Rapportage

Datacenter Vlaanderen zal de Opdrachtgever periodiek rapporteren over de overeengekomen SLA's. Zie het SLP voor de rapportage frequentie. De rapportage heeft als doel de gerealiseerde prestaties van de dienstverlening zoals neergelegd in de SLA op hoofdlijnen te confronteren met de overeengekomen normen. Over de volgende onderdelen wordt gerapporteerd:

- Incidentbeheer;
- Probleembeheer;
- Wijzigingsbeheer;
- Beschikbaarheid.
- Incidentele afwijking van de SLA

In onderling overleg en met schriftelijke vastlegging hiervan kan tussen Datacenter Vlaanderen en de Opdrachtgever in incidentele gevallen worden afgeweken van het gestelde in de SLA.

### Niet nakomen SLA

Indien de gestelde normen systeemkwaliteit en -performance niet worden behaald zal Datacenter Vlaanderen een inschatting maken van de situatie:

- Er blijkt na de evaluatieperiode van een half jaar sprake te zijn van onrealistisch gestelde normen.
- Er blijkt na de evaluatieperiode van een half jaar sprake te zijn van gebrekkige dienstverlening van de kant van Datacenter Vlaanderen.

In het geval van situatie 1 zal Datacenter Vlaanderen de oorzaken en consequenties analyseren en met een voorstel voor een (structurele) oplossing komen, waarbij na onderling overleg deze oplossing binnen de overeengekomen tijd van een maand gerealiseerd zal worden.

In het geval van situatie 2 maken beide partijen een inschatting van de mate waarin de dienstverlening tekort is geschoten en de oorzaken hiervan. In overleg zal Datacenter Vlaanderen een voorstel doen ter herstel van de dienstverlening.

In beide situaties behoort het tot de mogelijkheden om naar aanleiding van de opgetreden situatie in gezamenlijk overleg de SLA en het contract te herzien.

### 4b. Overlegvormen

Overlegvormen maken onderdeel uit van de dienstverlening van Datacenter Vlaanderen. De volgende drie overlegvormen worden onderscheiden:

<b>Strategisch overleg</b>	<b>Omschrijving</b>
Doel	Contract evaluatie, één maal per jaar een SLA review
Deelnemers	Verantwoordelijke manager Datacenter Vlaanderen Verantwoordelijke manager Opdrachtgever
Frequentie	Eens per jaar
<b>Tactisch overleg</b>	<b>Omschrijving</b>
Doel	Evaluatie van de geleverde diensten. Review van de SLP parameters.
Deelnemers	Verantwoordelijke manager Datacenter Vlaanderen Verantwoordelijke manager Opdrachtgever
Frequentie	Eens per jaar
<b>Operationeel overleg</b>	<b>Omschrijving</b>
Doel	Evaluatie van de incidenten/problemen/SLP indicatoren, op basis van de rapportage
Deelnemers	Verantwoordelijke manager Datacenter Vlaanderen Verantwoordelijke manager Opdrachtgever
Frequentie	Eens per jaar

Tabel 4b.: Overlegvormen

## 5. Communicatie m.b.t. incidenten

Alle communicatie rondom het aanmelden, oplossen en afsluiten van incidenten, problemen en aanvragen loopt via het verantwoordelijk management en gebeurt middels mail en telefoon. Alle calls vanuit de Opdrachtgever worden door Datacenter Vlaanderen geregistreerd.

## 6. Wijzigingen SLA

### 6a. Duur SLA en SLP

De SLA en bijbehorende SLP wordt aangegaan voor de periode waarvoor de overeenkomst tussen Datacenter Vlaanderen en de Opdrachtgever is afgesloten, met jaarlijks een inhoudelijke evaluatie.

### 6b. Wijziging SLA en SLP

De SLA wordt jaarlijks in het strategisch overleg besproken en na instemming door betrokken partijen geactualiseerd. Een tussentijdse herziening is mogelijk in geval van ingrijpende wijzigingen in aard en/of omvang van de overeengekomen verplichtingen en met instemming van beide partijen.

De SLP wordt eens per jaar in het tactisch overleg besproken en na instemming door betrokken partijen geactualiseerd. Een tussentijdse herziening is mogelijk in geval van ingrijpende wijzigingen in aard en/of omvang van de overeengekomen verplichtingen en met instemming van beide partijen.

Wijziging op SLA en SLP vindt schriftelijk plaats, en wordt effectief na ondertekening van het nieuwe document door de verantwoordelijke managers.

### Proefperiode

Na aanpassing van dienstenniveaus wordt een evaluatieperiode van zes maanden in acht genomen om vast te stellen of de (aangepaste) SLA en SLP op stabiele gegevens is gebaseerd.

Na in beheer name zal reeds na één maand een strategisch (SLA) of tactisch (SLP) overleg worden gepland om een eerste evaluatie te doen.



# Datacenter Vlaanderen

## Service Level Parameters

De onderstaande artikelen 1 tot en met 6 vormen de Service Level Parameters, verder te noemen 'SLP'. De SLP bevat de invulling van service levels zoals afgesproken in het Service Level Agreement (SLA) tussen Datacenter Vlaanderen en de Opdrachtgever.

### 1. Support Services

#### 1a. Helpdesk

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de gegevens behorende bij de Helpdesk van Datacenter Vlaanderen.

Onderdeel	Beschrijving
Service window	Werkdagen van 08.30 – 17.30 uur
Telefoonnummer	+32(0)3/500 92 50
Email	info@datacentervlaanderen.be

Tabel 1a.: helpdesk gegevens

#### 1b. Response- en afhandelingstijd

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de responsetijden bij incidenten met verschillende prioriteiten.

Prioriteit	Responsetijd
Spoed	Binnen 1 uur
Normaal	90 % binnen 40 uur

Tabel 1b-1: Responsetijden

Prioriteit	Norm Afhandelingstijd	Escalatie
Spoed	90 % binnen 10 uur	Directe escalatie naar niveau 1 (directie)
Normaal	90 % binnen 80 uur	Escalatie 20 uur na overschrijding van de norm (100 uur) naar niveau 2 (productmanager)

Tabel 1b-2: Afhandelingstijden

#### 1c. Backup

Datacenter Vlaanderen voert de backup uit voor de Opdrachtgever. Onderstaande tabel geeft de parameters die hierbij gebruikt worden.

Onderdeel	Waarde
Frequentie	Dagelijks
Bewaarperiode	Twee maanden

Tabel 1c: Backup gegevens

1d. Escalatietafel

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de escalatieniveaus tussen Datacenter Vlaanderen en de Opdrachtgever.

Niveau	Datacenter Vlaanderen	Opdrachtgever
1	Directie	Verantwoordelijke manager
2	Helpdesk	Verantwoordelijke manager

Tabel 1a: Escalatie tabel

## 2. Wijzigingsbeheer

2a. Procedure wijzigingsverzoeken

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de behandelprocedures en afhandelingstijden van wijzigingsverzoeken met verschillende prioriteiten.

Prioriteit	Procedure	Startmoment
Spoed	Aanmelden bij helpdesk Datacenter Vlaanderen	Binnen 1 werkdag
Normaal	Indienen wijzigingsverzoeken door Opdrachtgever	
	Goedkeuring/afwijzing wijzigingsverzoeken door Datacenter Vlaanderen	Binnen 7 dag na indienen
	Start uitvoering wijziging of maken plan van aanpak door Datacenter Vlaanderen	Binnen 14 werkdagen na goedkeuring
	Accorderen plan door Opdrachtgever	Binnen 5 werkdagen na oplevering plan

Tabel 2a: Wijzigingsbeheer

2b. Standaardwijzigingen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de standaardwijzigingen.

Activiteit	Opmerking
Te bepalen	Te bepalen

Tabel 2b: Standaard wijzigingen

Alleen standaard wijzigingen uit bovenstaande lijst worden op basis van de fixed-price uitgevoerd; overige wijzigingen worden na schriftelijke overeenstemming met de Opdrachtgever op basis van fixed-price of nacalculatie uitgevoerd.

2c. Overwerk en projecten

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de aanvraagtermijn van overwerk en projecten.

Duur van de opdracht	Richtlijn aanvraagtermijn
< 20 uur	5 werkdagen
20 uur < opdracht < 160 uur	10 werkdagen
> 160 uur	20 werkdagen

Tabel 2c: Aanvraagtermijn opdrachten voor overwerk



3. Beschikbaarheid

De beschikbaarheid wordt gemeten over de periode van 1 jaar. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de minimale beschikbaarheid van de verschillende omgevingen.

Omgeving	Beschikbaarheid
Operationele omgeving	99,5 %

Tabel 3: Beschikbaarheid

4. Persoonsgegevens

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de personen betrokken bij deze overeenkomst met hun respectievelijke rollen.

Naam	Rol
<b>Datacenter Vlaanderen</b>	
Ron den Biesen	Directie Datacenter Vlaanderen
<b>Opdrachtgever</b>	

Tabel 4: Persoonsgegevens

---

Ondertekening

Opgemaakt te ...

Datum:

Namens Datacenter Vlaanderen:

Naam:

Handtekening:

Namens de opdrachtgever:

Naam:

Functie:

Datum:

Handtekening: