

Service Level Agreement

Samenvatting



Dit document is een afgeleide en beknopte versie van de volledige Service Level Agreement. Het kan ook zijn dat (rand)voorwaarden niet in deze versie zijn opgenomen. Voor alle voorwaarden, prestatieafspraken en toebehoren verwijzen wij naar de volledige **Service Level Agreement**, terug te vinden op www.cloudwise.nl/voorwaarden.

Algemene voorwaarden

Op dit voorstel zijn de algemene voorwaarden van Cloudwise van toepassing. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Enschede onder dossiernummer 06073970. B.T.W. nr. NL8032.94.323.B01.

Helpt onderwijs vooruit

Kinderen maken de wereld van morgen. Daarom verdienen ze het best mogelijke onderwijs. Onderwijs waarin ICT een belangrijke ondersteunende rol speelt.

Cloudwise zorgt ervoor dat scholen niet alleen beschikken over de juiste ICT-middelen, maar ook weten wat de mogelijkheden zijn en er probleemloos mee kunnen werken. Wij zijn naast leverancier ook de partner die het onderwijs durft uit te dagen met ideeën over technologie en toepassingen.

Door kennis en ervaring te bundelen hebben we een stevige plek als marktleider ingenomen. Zo werken er op dit moment 1.000.000 leerlingen met onze digitale leer- en werkomgeving. Verder zijn er in 40.000 klaslokalen door ons geleverde touchscreens en interactieve oplossingen in gebruik. Dat zijn aantallen waar we trots op zijn.

We hebben eigen datacenters en een enorme diversiteit aan kennis op digitaal gebied. Die kennis zetten we graag in om telkens weer in te spelen op de veranderende ICT-vraag in het onderwijs.

Cloudwise levert ICT-diensten met persoonlijke aandacht. Wij gaan voor maximale en soepele samenwerking met onze opdrachtgevers. Daarom maken we onze overeenkomsten zo helder mogelijk en laten we juridische termen en vakjargon zoveel mogelijk achterwege. Wat ons betreft zijn deze overeenkomsten niet bedoeld om te kaderen, maar vooral om een goed fundament onder de samenwerking te leggen.

Wij zijn continu bezig met het optimaliseren en uitbreiden van onze dienstverlening. Met het oog daarop staan we altijd open voor vragen, opmerkingen en/of suggesties. Aarzel niet om bij ons aan te kloppen als het nodig is, dan kunnen we samen werken aan de beste oplossing. Ook dat is de persoonlijke aandacht van Cloudwise.

Hartelijk bedankt voor de keuze om samen te werken met Cloudwise en heel veel plezier, succes en gemak gewenst bij het gebruik van onze diensten!

Rob ten Thije
Manager Operations

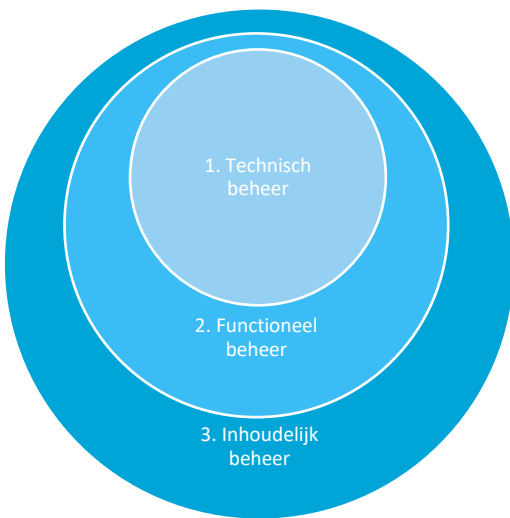
Inhoud

Helpt onderwijs vooruit	3
1. Wat is de omvang van de dienstverlening?	5
2. Welke processen onderscheiden we in onze dienstverlening?	6
3. Hoe gaan we om met prioriteit?	7
4. Hoe bepalen we de prioriteit?	7
5. Wat bedoelen we met beschikbaarheid?	8
6. Hoe gaan we om met onderhoud?	8
7. Hoe zijn wij te bereiken?	8

1. Wat is de omvang van de dienstverlening?

De prestatieafspraken in dit document zijn van toepassing op alle¹ direct door Cloudwise geleverde producten en diensten die zijn opgenomen in de overeenkomst tussen de opdrachtgever en Cloudwise. Deze overeenkomst kan bestaan uit een orderbevestiging of een in elke andere vorm overeengekomen opdracht.

In dit document beschrijven we de prestaties die wij als Cloudwise minimaal moeten leveren. Daarbij kan het zijn dat er voor een specifiek product en/of dienst aanvullende informatie of scope-bepaling is afgegeven. Als dat het geval is, heeft die toevoeging een hogere prioriteit dan dit document. Waar van toepassing zijn documenten terug te vinden op onze website onder de noemer 'Dienstomschrijving'.



1. Technisch beheer

Het technisch onderhouden en ondersteunen van de werking van het product of de dienst. Wij zorgen dat het werkt.

2. Functioneel beheer

Aanpassingen of verzoeken binnen het product of de dienst. Het – op verzoek – doorvoeren van wijzigingen binnen de bestaande functionaliteit van het product of de dienst.

3. Inhoudelijke ondersteuning

Inhoudelijke vragen over software, dienst of product. Hoe kan de software worden ingezet? Hoe werkt een bepaalde functie?

¹ Uitgesloten hiervan zijn:

- Proefversies, tijdelijke versies en (gratis) basisversies van de geleverde producten en diensten. Daarvoor geldt op alle aspecten de prestatieafpraak 'best effort'.
- De garantie op bij Cloudwise afgenomen hardware waarop de reguliere fabrieksgarantie (al dan niet aangevuld met een Care Pack) van toepassing is.

2. Welke processen onderscheiden we in onze dienstverlening?

2.1 Incidentbeheer

Hoe minder incidenten, hoe betrouwbaarder de dienstverlening. Hier is het van belang om onderscheid te maken op basis van prioriteit. Logisch, want bij een 99,5% betrouwbaarheidsscore, dankzij slechts twee geringe incidenten per kwartaal, is de dienstverlening veel betrouwbaarder dan met dezelfde score ondanks één ernstig incident over dezelfde periode.

Als het voor het oplossen van een incident noodzakelijk is dat Cloudwise op locatie komt, dan doen we dat als onderdeel van de dienstverlening. Daarbij is wel enig grijs gebied te benoemen, in de vorm van 'gebruikersfouten'. Na onderzoek kunnen wij de inschatting maken dat we een storing op locatie moeten gaan oplossen. Op afstand kunnen we echter niet alle factoren uitsluiten. Als bijvoorbeeld op locatie blijkt dat een kabel niet aangesloten is (terwijl dat eerder wel geverifieerd is), dan valt dat buiten de reguliere dienstverlening van Cloudwise. De werkzaamheden worden dan tegen het op dat moment geldende tarief doorbelast. Vanzelfsprekend zullen we alles in het werk stellen om zulke situaties en onnodige kosten te voorkomen.

2.2 Wijzigingsbeheer

Het ICT-landschap verandert continu; denk aan het toevoegen van devices, het aanpassen van printers of het doorvoeren van gebruikersspecifieke instellingen. De meeste van dit soort wijzigingen kunnen door de gebruiker(s) zelf worden doorgevoerd binnen de omgeving. Maar als het nodig of gewenst is, helpt onze servicedesk daar natuurlijk graag bij. Binnen het wijzigingsbeheer-proces maken we onderscheid tussen standaard wijzigingen en niet-standaard wijzigingen:

- **Standaard wijzigingen** zijn verzoeken voor aanpassingen binnen de bestaande functionaliteit van de producten en diensten. Zoals het aanpassen van een gebruiker, aanmaken van een mailadres, het toekennen van een beschikbaar en geschikt softwarepakket of een aanpassing ten behoeve van een apparaat of product. Het gaat hier om wijzigingen die geen ontwikkel-, ontwerp- of configuratiewerkzaamheden (ten behoeve van software van derden) vereisen.
- **Niet-standaard wijzigingen** zijn wijzigingen die niet standaard mogelijk zijn binnen de bestaande functionaliteit van de door Cloudwise aangeboden producten en diensten. Deze wijzigingen vallen dan ook buiten deze prestatieafspraken. Een voorbeeld is het op verzoek installeren en configureren van software en systemen van derden die niet zijn opgenomen in het netwerk (denk aan software voor printfunctionaliteit). Als het doorvoeren van deze wijzigingen aanvullende kosten met zich meebrengt, zullen wij dat van tevoren met de opdrachtgever overleggen.

Standaard wijzigingen worden zo snel mogelijk doorgevoerd, als het kan direct bij het eerste contact. Is dat niet mogelijk, dan hanteren we voor de standaard wijziging in het uiterste geval prioriteit 4 zoals vermeld in de prioriteitenmatrix.

3. Hoe gaan we om met prioriteit?

De meeste incidenten en verzoeken zijn op afstand op te lossen. Wij streven ernaar om dat direct bij het eerste contact te doen. Lukt dat niet vanwege technische beperkingen, dan zorgen wij ervoor dat binnen de afgesproken tijd een specialist op locatie komt om de storing te verhelpen.

We streven ernaar iedere melding op dezelfde werkdag te verhelpen. Afhankelijk van de prioriteit van een melding spreken we echter wel de maximale reactie- en hersteltijden af.

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
1. Urgent	< 15 minuten	4 uur
2. Hoog	< 4 uur	1 werkdag
3. Normaal	< 1 werkdag	3 werkdagen
4. Overig	< 2 werkdagen	5 werkdagen

De genoemde reactie- en oplostijden zijn van toepassing op werkdagen en gaan in op het moment dat de melding is geregistreerd (na de reactietijd). Als een melding wordt gedaan buiten werkdagen (ma-vr 08:00-17:00 uur), gaat de reactie- en oplostijd op de eerstvolgende werkdag in. Daarbij wordt de doorlooptijd van meldingen onderbroken voor zolang als Cloudwise tijdens het oplossen moet wachten op (re)actie van de opdrachtgever of derde partij.

Om de beoogde reactie- en oplostijden te kunnen waarborgen, moeten meldingen met prioriteit 1 telefonisch worden doorgegeven aan onze servicedesk.

4. Hoe bepalen we de prioriteit?

We prioriteren incidenten en wijzigingen op basis van de mate waarin ze het primaire onderwijsproces verstoren. Kan de les nog doorgang vinden? Is een enkele leerling of een hele klas getroffen? Een melding met de score '1' heeft de hoogste prioriteit, een melding met een '4' de laagste.

Onderwerp	Aantal getroffen gebruikers			
	1-2	3-10	11-30	>30
Het product werkt geheel niet en heeft consequenties voor het onderwijsproces	3	2	2	1
Het product werkt beperkt en heeft consequenties voor het onderwijsproces	3	2	2	2
Het product werkt geheel niet maar heeft geen impact op het onderwijsproces	3	3	2	2
Het product werkt beperkt maar heeft geen impact op het onderwijsproces	4	4	3	3
Overige product gerelateerde storingen, wijzigingsverzoeken en gebruikersvragen	4	4	4	4

De prioriteit wordt in eerste instantie bepaald door de servicedesk, op basis van bovenstaande waarden. Waar van toepassing, gewenst of noodzakelijk kan de opdrachtgever de prioriteit escaleren.

5. Wat bedoelen we met beschikbaarheid?

Een dienst moet zo goed en zoveel mogelijk beschikbaar zijn voor zijn gebruikers. Het Servicevenster is de tijd waarbinnen Cloudwise de beschikbaarheid van de dienst zonder onderbrekingen, verstoringen of onderhoud garandeert.



Onze dienst is gegarandeerd beschikbaar van 07.00 uur tot 19.00 uur. Buiten die tijden is de dienst ook beschikbaar maar met ruimte voor onderhoud.

5. Hoe gaan we om met onderhoud?

Om de continuïteit van de diensten te garanderen of nieuwe functies te releasen, voeren we regelmatig proactief en preventief onderhoud uit op de omgeving. De periode waarin we dat doen, noemen we het onderhoudsvenster. Ook binnen dit tijdsbestek doen we er alles aan om de dienst met de beste prestaties en zonder onderbrekingen aan te bieden. Let wel: Cloudwise behoudt zich het recht voor om binnen het onderhoudsvenster ook onderhoudswerkzaamheden uit te voeren die mogelijk impact hebben op de prestaties. Onderhoud met (mogelijk) impact voor de gebruikers wordt ten minste 10 Werkdagen voorafgaand gecommuniceerd via ons Statusportaal.



Preventief, innovatief en correctief onderhoud wordt gepland in de weekenden of 's avonds en 's nachts tussen 19.00 uur en 07.00 uur.

6. Hoe zijn wij te bereiken?

Transparantie en duidelijkheid staan hoog in het vaandel bij Cloudwise. Daarom hebben we diverse communicatieplatformen waarop we proactief belangrijke informatie delen, handleidingen beschikbaar stellen en gebruikers de mogelijkheid bieden om contact op te nemen met een medewerker.



Op werkdagen is de servicedesk telefonisch bereikbaar van 07:00 tot 17:00 uur op nummer 074 240 46 66.

Op www.heutink-ict.nl/service (of via de Help-knop bij de betreffende producten) is een uitgebreid overzicht te vinden van veelgestelde vragen en antwoorden (FAQ), instructievideo's en handleidingen.

Als er onverhoopt een storing plaatsvindt die meerdere gebruikers raakt, informeren we de gebruikers zo snel mogelijk. Dat doen we via ons Statusportaal, te bereiken via <https://status.cloudwise.nl>. Via dit portaal kondigen we ook gepland onderhoud en releases aan. Alle gebruikers kunnen zich abonneren op deze pagina en ontvangen vervolgens bij een nieuw bericht automatisch een notificatie via e-mail.