

SERVICE LEVEL AGREEMENT



SERVICE LEVEL AGREEMENT

IT SYNERGY B.V.

VERSIE: 2022 V9

DATUM: 23 JUNI 2022

Dit is de Service Level Agreement van IT Synergy B.V. Hierin leggen we alle verantwoordelijkheden op het gebied van jullie ICT omgeving vast. Zo kunnen jij en jouw collega's iedere dag zorgeloos aan de slag.

De basis van onze afspraak is dat wij de verantwoordelijkheid nemen voor jouw ICT omgeving en het functioneren hiervan.

Het kan gebeuren dat er in dit proces storingen van netwerken of software voorkomen. Wij zorgen dat de oorzaak van problemen naar voren komt en dat we eigenaarschap over problemen nemen en behouden. Eigenaarschap kan ook inhouden dat we samen besluiten dat een probleem door jullie intern wordt opgelost.

PARTIJEN	1
NEMEN IN AANMERKING DAT	1
ARTIKEL 1. DEFINITIES	2
ARTIKEL 2. DOEL, INHOUD EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST	3
ARTIKEL 3. SUPPORT	3
ARTIKEL 4. BEHEER	6
ARTIKEL 5. INRICHTEN (CHANGES EN PROJECTEN)	7
ARTIKEL 6. VCIO	8
ARTIKEL 7. BACK-UP	8
ARTIKEL 8. UURTARIEVEN	8
ARTIKEL 9. VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN RELATIE	9
ARTIKEL 10. OVERIGE BEPALINGEN	10
ARTIKEL 11. BESCHIKBAARHEID EN COMPENSATIE	11
ONDERTEKENING	12

PARTIJEN

- I. [Relatie], gevestigd aan het [ADRES Relatie] te [PLAATS Relatie], Kamer van Koophandel nummer [KVK Relatie] en rechtsgeldig vertegenwoordigd door [VERTEGENWOORDIGER] (hierna: "Relatie").
- II. IT Synergy, gevestigd aan de Van Nelleweg 1 – UNIT 17.04 te Rotterdam, Kamer van Koophandel nummer [KVK IT SYNERGY] en rechtsgeldig vertegenwoordigd door M.H. Mos (hierna: "IT Synergy").

NEMEN IN AANMERKING DAT

- IT Synergy aan Relatie een gebruiksrecht heeft verleend ten behoeve van (onderdelen uit) de Dienstencirkel.
- Relatie wenst om Beheer- en ondersteuningsdiensten ten behoeve van het gebruik van de Dienstencirkel af te nemen.

- Relatie wenst om bepaalde waarborgen te verkrijgen ten aanzien van de beschikbaarheid van de Dienstencirkel.
- IT Synergy Beheer- en ondersteuningsdiensten ten behoeve van het gebruik van de Dienstencirkel onder de hierin genoemde voorwaarden kan leveren aan Relatie
- IT Synergy de beschikbaarheid van de Dienstencirkel kan verzekeren onder de voorwaarden zoals in deze Service Level Agreement is bepaald.
- Partijen de tussen hen geldende afspraken ten aanzien van de Beheer- en ondersteuningsdiensten en servicelevels in deze Service Level Agreement wensen vast te leggen.

ARTIKEL 1. DEFINITIES

In deze SLA worden de volgende definities gebruikt. Deze definities worden steeds met een hoofdletter geschreven en worden zowel in enkelvoud als in meervoud gebruikt:

- 1.1 Overeenkomst: het contract dat we met elkaar aangaan.
- 1.2 Aanvangstijd: het tijdstip dat IT Synergy begint met herstel van een Service Request, Fout, Incident of Calamiteit, na verloop van de Reactietijd, zoals vastgesteld door IT Synergy.
- 1.3 Daadwerkelijke Beschikbaarheid: het aantal minuten dat de Dienstencirkel gedurende een bepaalde periode daadwerkelijk beschikbaar is geweest, zoals omschreven in de SLA.
- 1.4 Gewenste Beschikbaarheid: de door IT Synergy nagestreefde mate van beschikbaarheid van de Dienstencirkel.
- 1.5 Dienstencirkel: SaaS, hosting, VoIP, (X)DSL (zoals in de offerte/Overeenkomst omschreven).
- 1.6 Calamiteit: een Calamiteit betreft het hoogste prioriteitsniveau bij storingen. Alle gebruikers van de Relatie ervaren dan op hetzelfde moment een storing, waardoor zij niet verder kunnen werken. Een Calamiteit kan ook gaan over een cyber attack of groot datalek. Een Calamiteit heeft prioriteit 1 (P1).
- 1.7 Incident: een Incident staat voor een probleem waarbij één of meerdere gebruikers door een storing niet verder kunnen werken. Denk hierbij aan een serverprobleem. Er moet worden gezocht naar de overkoepelende oorzaak om het probleem op te lossen. Een Incident heeft prioriteit 2 (P2).
- 1.8 Fout: het substantieel niet voldoen aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Eén gebruiker ervaart dan een probleem, waardoor hij niet verder kan werken. Van een Fout is sprake indien Relatie deze kan aantonen. Een Fout heeft prioriteit 3 (P3).
- 1.9 Service Request: een Service Request betreft een wens van één gebruiker. Het is een toevoeging of aanpassing zonder impact. Een Service Request heeft prioriteit 4 (P4).
- 1.10 Servicedesk: het servicepunt van IT Synergy, waar Relatie terecht kan met klachten, vragen en/of opmerkingen ten aanzien van de Dienstencirkel.
- 1.11 Hersteltijd: de tijd tussen (i) het tijdstip waarop IT Synergy een Service Request, Fout, Incident of Calamiteit heeft geconstateerd of Relatie hier een melding van heeft gemaakt en (ii) het tijdstip waarop een Service Request, Fout, Incident of Calamiteit is opgelost, (een Service Request, Fout, Incident of Calamiteit in) de Dienstencirkel is vervangen of een tijdelijke oplossing is gecreëerd, zoals vastgesteld door IT Synergy.
- 1.12 Ondersteuning: het geven van mondelinge (telefonisch) en schriftelijke (inclusief e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Dienstencirkel.
- 1.13 Beheer: Het plegen van onderhoud en reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de diensten alsmede gepland Beheer.

- 1.14 Support: het ondersteunen van eindgebruikers wanneer zij vragen hebben over hun ICT omgeving of ergens tegenaan lopen. Daarnaast staat Support voor het oplossen van Service Requests, Fouten, Incidenten en Calamiteiten.
- 1.15 Project(en): een Project is een grote toevoeging of wijziging aan de ICT omgeving met een duidelijk begin en einde. Projecten vallen buiten de SLA en zijn factureerbaar buiten deze Overeenkomst om.
- 1.16 Reactietijd: de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Relatie een melding van een Service Request, Fout, Incident of Calamiteit heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop IT Synergy een reactie stuurt aan Relatie van ontvangst van de melding, zoals vastgesteld door IT Synergy.
- 1.17 Werkdag(en): van 08:00 tot en met 18:00 uur op maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen.

ARTIKEL 2. DOEL, INHOUD EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 2.1 Dit document: vormt de Service Level Agreement (hierna: "de SLA") voor de Dienstencirkel zoals deze geleverd wordt door IT Synergy.
- 2.2 Doel: de SLA heeft als doel het niveau van de dienstverlening vast te leggen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven, prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen. De SLA scheidt ook helderheid over wat IT Synergy verwacht van haar Relatie.
- 2.3 Hoe: er wordt beschreven hoe er wordt omgegaan met Incidenten, problemen en changes, Beheer en Calamiteiten.
- 2.4 Algemene voorwaarden: op deze SLA en het verlenen van de Dienstencirkel zijn de Algemene voorwaarden van toepassing. Relatie verklaart dat zij deze Algemene voorwaarden heeft gelezen en dat zij met de inhoud daarvan akkoord gaat.
- 2.5 Duur en beëindiging: de SLA gaat in op het moment van eerste levering van de Dienstencirkel en wordt aangegaan voor dezelfde periode als de Overeenkomst waaronder de Dienstencirkel wordt geleverd. De SLA wordt automatisch beëindigd op de datum waarop de Overeenkomst eindigt. Een opzegging van de Overeenkomst zal tevens gelden als een opzegging van deze SLA.

ARTIKEL 3. SUPPORT

Support vindt plaats op afstand en wanneer nodig (op afspraak) op locatie. Dit onderdeel is inbegrepen in het tarief per gebruiker. Supportaanvragen kunnen onder andere gaan over problemen met inloggen of algemene systeemstoringen. Onze Teamlead Support is verantwoordelijk voor het verloop van communicatie over Support op operationeel niveau. De vCIO is verantwoordelijk voor communicatie over strategische/tactische zaken.

- 3.1 Openingstijden (service window Support): onze standaard kantoortijden zijn van maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 18:00 uur. Wij zijn gesloten op nationale feestdagen.
- 3.2 Beschikbaarheid buiten kantoortijden: buiten kantoortijden zijn wij bereikbaar voor Calamiteiten (prioriteit 1 en 2). Deze kunnen telefonisch gemeld worden via ons Supportnummer (zie volgend lid).
- 3.3 Melden van storing: Voor het melden van Service Requests, Fouten, Incidenten en Calamiteiten maakt Relatie gebruik van de volgende contactgegevens. Het heeft onze voorkeur om meldingen via ons serviceportaal of e-mail te ontvangen.
 - I. Serviceportaal
Via ons Serviceportaal <http://portal.itsynergy.nl> is het mogelijk om direct een ticket bij ons in te dienen. Indien nodig, nemen we contact op met de gebruiker die het ticket heeft aangemeld.



II. E-mail & telefoon

	E-mail	Telefoon
IT	Support@itsynergy.nl	010 30 31 999 – Keuzemenu Optie 1
Telefonie	voip@itsynergy.nl	010 30 31 999 – Keuzemenu optie 2
Development	development@itsynergy.nl	010 30 31 999 – Keuzemenu optie 3
Bestellingen (van hardware)	order@itsynergy.nl	010 30 31 999 – Keuzemenu optie 3
Sales	sales@itsynergy.nl	010 30 31 999 – Keuzemenu optie 3
Twijfel je welke je moet kiezen?	twijfel@itsynergy.nl	010 30 31 999 – Keuzemenu optie 3

III. Bezoek aan ons kantoor

Het is mogelijk om tijdens onze openingstijden ons kantoor te bezoeken voor Support. Ons adres is Van Nelleweg 1 – Unit 17.04.

Buiten kantooruren kan er contact worden opgenomen met het hierboven genoemde nummer wanneer er naar het oordeel van Relatie sprake is van een Calamiteit (P1). Zie hiervoor de tabel in artikel 3.4. Mocht dit naar het oordeel van IT Synergy niet het geval blijken te zijn, dan heeft IT Synergy het recht om de gemaakte uren in rekening te brengen.

Service Requests, Fouten, Incidenten en Calamiteiten worden door Relatie gemeld aan IT Synergy volgens het schema 'Response- en oplostijden' in artikel 3.4. Indien Incidenten op een andere wijze worden gemeld (bijvoorbeeld via persoonlijke 06-nummers of andere IT Synergy e-mailadressen), dan kan een correcte afhandeling niet worden gegarandeerd.

Bij het melden van een Service Request, Fout, Incident of Calamiteit dienen de volgende gegevens doorgegeven te worden aan IT Synergy:

- Bedrijfsnaam Relatie.
- Naam van de contactpersoon voor het probleem bij Relatie.
- Contactgegevens (telefoonnummer, (mobiel) telefoonnummer, e-mailadres) van betreffende contactpersoon.
- Beschrijving van Service Request, Fout, Incident of Calamiteit, zo accuraat als mogelijk.
- Beschrijving van de door Relatie reeds genomen stappen.

Relatie stemt er mee in naar beste vermogen te assisteren bij het verhelpen van een Service Request, Fout, Incident of Calamiteit.

3.4 Schema response- en oplostijden: Service Requests, Fouten, Incidenten en Calamiteiten, mits vatbaar voor verdere behandeling door IT Synergy, worden ingedeeld in verschillende prioriteitsniveaus. In onderstaande tabel staat de inspanningsverplichting van IT Synergy weergegeven bij het omgaan met problemen per prioriteitsniveau:

Type Incident	Omschrijving	Impact	Responsetijd binnen kantooruren	Responsetijd buiten kantooruren	Oplostijd binnen kantooruren	Oplostijd buiten kantooruren	Norm
P1 Critical	Alle gebruikers van de Relatie ondervinden een storing in de Dienstencirkel	Kritisch	1 uur	1 uur	4 uur	8 uur	80% >
P2 High	Eén of meerdere gebruikers ondervinden storing	Hoog	2 uur	3 uur	16 uur	16 uur	80% >



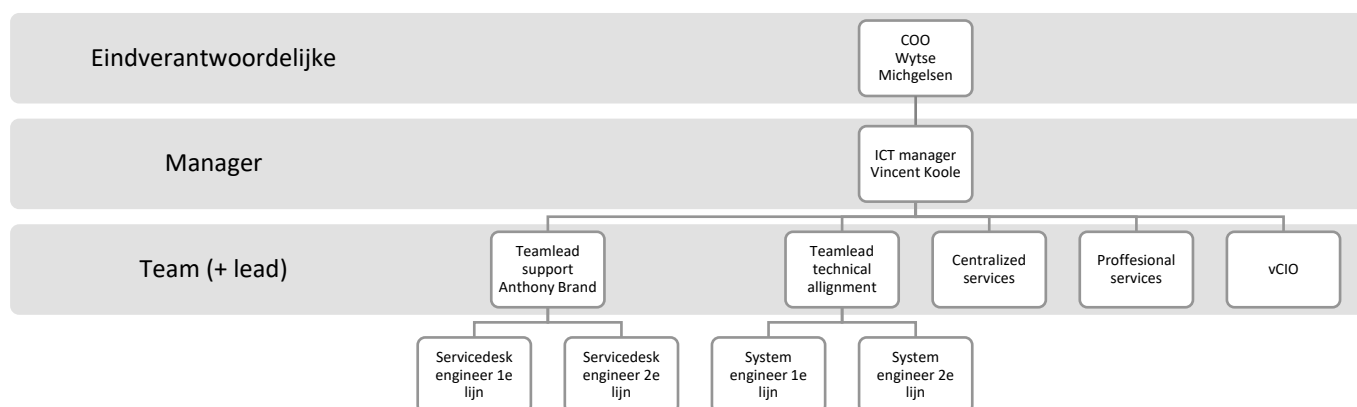
	bij een dienst uit de Dienstencirkel						
P3 Medium	Er is een Fout bij één gebruiker, maar hij kan in principe wel doorwerken	Middel	4 uur	8 uur	32 uur	32 uur	80% >
P4 Service Request	Vragen over een service, bijvoorbeeld het aanmaken van een nieuwe gebruiker of een aanvraag voor hardware	Laag	8 uur	16 uur	40 uur	40 uur	80% >

Er is nog een extra categorie, te weten:

Type Incident	Omschrijving	Impact	Responsetijd binnen kantooruren	Responsetijd buiten kantooruren	Oplostijd
P1 Security	Ransomware, cyber attack, gijzeling van de omgeving	Kritisch	1 uur	1 uur	Afhankelijk van back-up retentie

Het prioriteitsniveau wordt redelijkerwijs, naar aanleiding van de melding door Relatie, bepaald door de Supportmedewerker van IT Synergy, die een Service Request, Fout, Incident of Calamiteit in behandeling neemt.

3.5 Overzicht contactpersonen en verantwoordelijkheden bij escalatie:



3.6 Informatie bij melding: de Supportmedewerker van IT Synergy houdt de contactpersoon bij de Relatie van het specifieke probleem per e-mail binnen de Hersteltijd op de hoogte over:

- Het prioriteitsniveau van het probleem.
- De oorzaak en de oplossing van het probleem.

3.7 Support details:

- Gebruikers kunnen onbeperkt bellen naar de Servicedesk en ontvangen Support op locatie (bij Premium SLA).
- We doen altijd een poging om alle Incidenten op afstand op te lossen.
- Triage oproepen per prioriteit en gebruiker.
- Ondersteunende taken van Support:
 - Gebruikers- en pc-ondersteuning.
 - Pc-desktop instellingen (dat wil zeggen e-mail, netwerk, printer, monitor).

- Pc-desktop hardware ondersteuning (telefoonnummer voor hardware-ondersteuning, ondersteuning voor randapparatuur etc.).
- Gebruikersbeheer: toevoegen/wijzigen/verwijderen/vergrendelen van een gebruiker of een wachtwoord resetten.
- Werken met en optreden als contactpersoon voor de hardware fabrikant om garanties op de apparatuur toe te passen.

ARTIKEL 4. BEHEER

- 4.1 IT Synergy of haar onderaannemer kan van tijd tot tijd naar eigen inzicht Beheer plegen. IT Synergy zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten werkdagen om uit te voeren. IT Synergy zal zich inspannen om Relatie minimaal 5 dagen van tevoren op de hoogte te stellen van zulk Beheer. Beheer zal de garanties uit het garantieartikel niet aantasten.
- 4.2 Relatie kan IT Synergy verzoeken om Beheer te verrichten. IT Synergy is gerechtigd om een dergelijk verzoek te weigeren, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de situatie, waarbij het verrichten van Beheer een (nadelig) effect kan hebben op de compatibiliteit met de Dienstencirkel en/of Daadwerkelijke Beschikbaarheid en/of het verzoek buiten de omvang van de Overeenkomst valt.
- 4.3 Wij verzorgen het Beheer van computers en het netwerk op afstand. De teams Centralized Services en Technical Alignment voeren het Beheer van servers, computers en het updatebeleid uit. We controleren harde schijven en back-ups en patchen en updates (standaard) Microsoft software- en virusscanners. Daarnaast monitoren we SSL-certificaten en jullie ICT omgeving op 150 andere aandachtspunten. Meldingen die uit deze monitors komen, pakken wij proactief op.
- 4.4 Beheer zal zoveel mogelijk plaatsvinden tussen 23:00 en 04:00 uur. Indien in verband met zwaarwegende belangen het Beheer niet te realiseren is tussen genoemde tijdstippen, treedt IT Synergy met Relatie in overleg over andere tijdstippen. Bij voorkeur voeren wij het Beheer uit op donderdag en in het weekend. Daarbij zal de tijd uiteindelijk worden vastgesteld door IT Synergy. IT Synergy zal zich inspannen om de overlast voor de Relatie en de gebruikers tot een minimum te beperken.
- 4.5 Verzoek tot Beheer: wordt aangemeld via IT Synergy Support. In het geval van geplande onderbreking van de Dienstencirkel geldt een aanmeldingstermijn van tenminste vijf werkdagen voorafgaand aan de onderbreking, tenzij dit door technische omstandigheden niet mogelijk is. De melding naar Support bevat een omschrijving van het Beheer, het tijdstip en de duur van het Beheer en de eventuele verwachte periode van de onderbreking. In geval van Calamiteiten dan wel spoedgevallen kan IT Synergy de genoemde termijn van 5 dagen verkorten. Eventueel zal IT Synergy zich in dergelijke gevallen bedienen van e-mail voor aankondiging van spoedwerkzaamheden.
- 4.6 Updatebeleid: updates en patches vormen een belangrijk onderdeel van securitybeheer. Soms brengt een (firmware) update van een niet standaard Windows onderdeel (zoals een hardwarecomponent van een server, switch of router) veel problemen met zich mee. Wij wegen periodiek af welke updates en patches wel of juist niet geïnstalleerd worden en leggen dit vast.
- 4.7 Beheer details: van de infrastructuur van zowel servers, netwerkapparatuur als computers.
- Beheer en monitoring van infrastructuurapplicaties, zoals Azure, Active Directory, Exchange, SQL en RDS, Hyper-V hypervisors.
 - Monitoring van Microsoft Application Event logboek en Microsoft System Event logboek.
 - Identificeren van potentiële hardware/apparaatproblemen (van Managed devices).
 - Rapportage van de status van schijfruimte voor alle stations en controleren van de status van schijfruimte voor alle schijven en bijbehorende opruimactiviteiten



- Monitoring van CPU-percentegebruik.
- Updates en patches uitvoeren tijdens een afgesproken servicevenster.
- Back-up controles.
- Bewaken, installeren en updaten virusscanners.
- Licentiebeheer.
- Check wijzigingen hardware.
- Antivirus monitoring.
- Patchmanagement (besturingssysteem + 3e partij).
- VPN- of RDS-cliënt configureren en installeren.
- Monitoring van (on)gezonde pc's.
- Herstarten van eindpunten.
- Identificeren en implementeren van ConnectWise Automate naar nieuwe apparaten die op de LAN-scan worden gevonden.
- Firewall software en firmware-updates toepassen.
- Webfiltersoftware en firmware-updates toepassen.
- Updates van de spamfilterdefinitie toepassen.
- Netwerkkapparaat software en firmware-updates toepassen.
- Firewall regels en aanpassingen toepassen.

ARTIKEL 5. INRICHTEN (CHANGES EN PROJECTEN)

Naast Beheer en Support werken wij op verzoek aan het (her)inrichten van een ICT omgeving. Team Professional Services kan op afspraak changes of Projecten oppakken.

Changes en Projecten worden doorbelast door middel van een vaste prijs of op basis van een uurtarief. Ze maken geen deel uit van de Beheerovereenkomst.

- 5.1 Change: changes vallen niet onder Service Requests, Fouten, Incidenten en Calamiteiten. Indien Relatie een verandering in de Infrastructuur verzoekt en/of nodig heeft, of het gaat om een ander soort wijziging binnen het ICT landschap, dan wordt er een wijzigingsverzoek aangemaakt. De wijzigingen vallen niet onder de SLA en worden apart gefactureerd. Een wijziging wordt gedefinieerd als een toevoeging/wijziging/verwijdering aan/van een bestaand onderdeel/omgeving. Alle wijzigingsverzoeken moeten door de Relatie worden goedgekeurd, onafhankelijk van de maandelijkse overeenkomst.
- 5.2 Kleine wijzigingsverzoeken (minor change): kleine wijzigingsverzoeken worden in deze overeenkomst opgenomen. Voorbeelden van kleine wijzigingsverzoeken zijn de volgende:
 - Niet-grote versie-upgrades van apparaten onder beheer
 - Uitrol software of upgrades op afstand
 - Toevoegen van schakelpoorten aan een VLAN
 - Service pack installaties
 - Aanmaken van een nieuwe gebruiker
- 5.3 Grote wijzigingsverzoeken (major change): grote wijzigingsverzoeken zijn niet in deze Overeenkomst opgenomen. Alle wijzigingsverzoeken vereisen de goedkeuring van Relatie, ongeacht of ze onder de overeenkomst vallen of niet. Buiten de SLA worden wijzigingsverzoeken gefactureerd op basis van in deze overeenkomst afgesproken tarieven. Voordat IT Synergy software op de live omgeving installeert, wordt dit eerst via een testomgeving getest en uitgevoerd.
- 5.4 Projecten: Projecten zijn groter dan changes en hebben een specifiek plan nodig. Denk hierbij aan de voorbereiding van een verhuizing, de implementatie van een nieuw ERP-pakket, migratie van e-mail of data naar Microsoft 365 of het inrichten van een telefooncentrale. Een Project wordt gedefinieerd als een kortetermijninitiatief met een gedefinieerd begin en einde en unieke output (product/Dienstencirkel/capaciteit). dit omvat uitbreiding van de huidige omgeving. Alle Projecten worden beschouwd als buiten

de SLA en zijn factureerbaar, los van deze maandelijkse Overeenkomst, tegen een afgesproken vergoeding met een vaste opleverdatum. De volgende zaken zijn uitgesloten uit de SLA:

- Grote softwareversie-upgrade
- Mailboxmigratie
- Nieuwe vestiging uitrollen
- Verhuizing van hardware van locatie a naar locatie b
- Nieuwe VLAN-implementatie
- Installatie, levering van een nieuwe pc of ander device
- Alles met betrekking tot VoIP-beheer en hosting oplossingen
- Applicatie-inhoudelijke Support als het niet om standaard Office-kantoorapplicaties gaat (zie deel applicaties van de SLA)
- Hulp bij aanbestedingen
- Deelnemen aan meetings over certificaten (zoals ISO)
- Praktisch gezien, zijn alle zaken die langer duren dan 4 uur een Project.
- Storingen als gevolg van brand
- Waterschade
- Cybercriminaliteit

ARTIKEL 6. VCIO

De vCIO is doorlopend verantwoordelijk voor de strategische roadmap, planning en budgetplanning. De vCIO voert op regelmatige basis met jullie directie of management gesprekken om eerdergenoemde zaken up-to-date te houden. De werkzaamheden van de vCIO zijn inbegrepen in het contract en houden het volgende in:

- Vier keer per jaar deelname aan een strategisch overleg.
- Maandelijks toesturen van een prestatierapport en ticketrapportage van onze dienstverlening.
- Jaarlijks ICT budgetontwikkeling.
- Evaluatie en ontwikkeling van ICT governance.
- Minimaal twee keer per jaar organiseren van ICT seminarserie voor Relatie en andere Relaties.
- Vier keer per jaar deelname aan vergaderingen van de ICT stuurgroep.
- Ontwikkeling betrouwbaarheids- en noodplan (wat te doen bij uitval).
- IT Synergy levert een Disaster Recovery Plan met back-up en restore protocol. De vCIO is verantwoordelijk voor de levering hiervan.
- Doorlopend onderzoeken van opkomende technologieën.

ARTIKEL 7. BACK-UP

- 7.1 Indien Relatie back-up afneemt, worden van de ICT omgeving back-ups gemaakt naar een server die zich in een beveiligd datacentrum bevindt. Deze back-ups zijn voor niemand anders toegankelijk dan voor IT Synergy.
- 7.2 Minimaal één keer per maand wordt gecontroleerd of de back-up op de juiste manier wordt uitgevoerd. Indien gewenst kan dit ook op verzoek van de Relatie worden gedaan, waarmee de controle bij de Relatie ligt.
- 7.3 Relatie kan aanvraag doen tot het herstellen van data binnen de Dienstencirkel door middel van het terugzetten van back-ups. Wanneer er kosten gemoeid zijn bij het terugzetten van back-ups, geeft IT Synergy dit zo snel mogelijk van tevoren aan bij de Relatie.

ARTIKEL 8. UURTARIEVEN

Uurtarieven die gelden bij changes en Projecten zijn opgenomen in onderstaande tabel. Prijzen zijn exclusief BTW.



Expertise	Tarief
Engineer	€ 100,-
Consultant	€ 125,-
Projectmanager	€ 125,-
Webontwikkelaar	€ 100,-
Ontwikkelaar	€ 125,-

Voor voorrijkosten, ofwel de tijd die wij besteden aan reizen van en naar Relatie, rekenen wij het uurtarief. Wij belasten parkeerkosten door.

ARTIKEL 9. VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN RELATIE

Hoewel IT Synergy ernaar streeft om alle ICT behoeften van onze Relatie te vervullen, blijven er verantwoordelijkheden bij Relatie liggen. Deze zijn hieronder opgesomd:

- 9.1 Firewall licentie, ondersteuning van de fabrikant en/of garantie en/of end of life.
- 9.2 Router- en switchfabrieksgarantie en/of end of life (24/7 voor kernapparaten en 8x5 NBD voor anderen).
- 9.3 Het op de hoogte stellen van IT Synergy van eventuele wijzigingen die Relatie in de gedekte systemen heeft aangebracht.
- 9.4 Antivirus en anti-spyware licentie en ondersteuning voor niet-IT Synergy licenties.
- 9.5 Maken van een back-up van de softwarelicentie, de ondersteuning van de fabrikant en/of de garantie.
- 9.6 Bewaren van echte (legale), gelicenceerde en door leveranciers ondersteunde server- en desktopsoftware.
- 9.7 Inzetten voor veilig en gecodeerd draadloos dataverkeer in alle kantoren, dus geen extra onnodige apparatuur ophangen.
- 9.8 Beheer en updates van het Business Continuity Plan.
- 9.9 Goede fysieke staat houden van infrastructuur, servers, switches en kabels. IT Synergy houdt hierin aan dat hardware niet ouder mag zijn dan vijf jaar. Dit wil zeggen dat deze moet worden vervangen bij end of life.
- 9.10 Ondersteuning van zakelijke toepassingen (applicaties).
- 9.11 Garantieondersteuning op alle apparaten die in Beheer zijn. Vanwege de complexiteit en de grote verscheidenheid aan technologieën in elke omgeving, is het van cruciaal belang om de fabrieksgaranties actueel en met de juiste ondersteuningsniveaus te houden.
- 9.12 Overige hardware, zoals computers, laptops en mobiele devices, adviseren wij elke 5 jaar te vervangen of eerder wanneer uit monitoring blijkt dat hardware is versleten. Dit is vaak merkbaar aan meer storingsmeldingen of meldingen van defecte onderdelen (zoals de harde schijf) of werkgeheugen issues.
- 9.13 Het afnemen en laten installeren van antivirus licenties op alle devices.
- 9.14 Het compliant houden van non-IT Synergy licenties. IT Synergy werkt alleen met legale software.
- 9.15 Het inzetten van veilig en gecodeerd draadloos dataverkeer in alle kantoren, bij voorkeur met RADIUS.
- 9.16 Het melden van mutaties, zoals uitdiensttreding van gebruikers.
- 9.17 Medewerking verlenen bij het opstellen van een business continuïteitsplan.
- 9.18 Op alle computers dient een PRO versie van Windows beschikbaar te zijn. Als er een HOME versie op staat, zullen wij deze tegen betaling upgraden.

APPLICATIES BUITEN HET CONTRACT

IT Synergy verleent geen inhoudelijke Support op desktopapplicaties, branchespecifieke software, maatwerkapplicaties, financiële- en/of logistieke oplossingen die niet van Microsoft zijn.

Het applicatieteam of de applicatiebeheerder van Relatie is verantwoordelijk voor alles met betrekking tot eigen applicaties. Dit betreft:

1. Support, meldingen en Incidenten: meldingen over eigen applicaties komen via jullie systeem binnen. Als meldingen over applicaties binnenkomen bij IT Synergy Support, sturen we deze door naar jullie eigen applicatieteam. We nemen de melding wel aan
2. Verantwoordelijkheid bij een Calamiteit (P1):
 - Bij een Calamiteit van een applicatie die niet van Microsoft is, neemt jullie eigen applicatieteam de leiding over het oplossen van het probleem en de communicatie naar stakeholders.
 - Bij een Calamiteit die wordt veroorzaakt door de infrastructuur, neemt IT Synergy de leiding over het zo snel mogelijk oplossen van het probleem en de communicatie naar stakeholders.
 - Bij een Calamiteit informeren beide partijen elkaar zo snel mogelijk over het probleem en is het de verantwoordelijkheid van Relatie dat de gebruikers worden geïnformeerd.
 - Bij twijfel waar het probleem ligt, kan Relatie vragen IT Synergy de lead te nemen.
3. Updates, changes (wijzigingen) en inrichting
 - Wijzigingen aan de infrastructuur vanuit IT Synergy, die impact hebben op jullie applicaties, worden tijdig in overleg aangegeven. Indien werkzaamheden vanuit het applicatieteam nodig zijn, wordt dit ook vooraf afgestemd.
4. IT Synergy is verantwoordelijk voor de infrastructuur waar de applicaties (mogelijk) op draaien of afhankelijk van zijn, zoals Microsoft 365.
5. Relatie is verantwoordelijk voor contractafspraken met leveranciers van alle applicaties die niet van Microsoft 365 zijn. IT Synergy werkt alleen met legale software en voor alles software moeten licenties beschikbaar zijn.

ARTIKEL 10. OVERIGE BEPALINGEN

- 10.1 Smileback: IT Synergy hecht veel waarde aan de kwaliteit van het Support team. We doen daarom doorlopend kwaliteitsmetingen. We stellen het zeer op prijs dat jullie gebruikers aanmoedigen deze kwaliteitsscores in te vullen. Dit zijn zogenaamde 'one-click-surveys', waarmee gebruikers met één klik onze service kunnen beoordelen.
- 10.2 Microsoft clouddiensten en compliance: op jullie netwerk wordt gebruikgemaakt van Microsoft clouddiensten. Deze diensten worden samengevat in het Microsoft 365 licentiemodel. Daarbuiten kan er gebruik worden gemaakt van zogeheten SPLA-licenties of Azure diensten. IT Synergy is Microsoft partner, wat inhoudt dat wij deze diensten rechtstreeks inkopen en beheren via Microsoft. Relatie is zelf verantwoordelijk voor licentiebeheer en compliance. Relatie kan door Microsoft getoetst worden door een daarvoor aangewezen instantie. IT Synergy zet zich in voor maximale compliance en assisteert bij het aandragen van de juiste gegevens. Relatie kan via de maandelijks verzonden facturen inzicht houden in de actieve Microsoft licenties op het netwerk. Desgewenst kunnen wij rapportages maken van de software geïnstalleerd op devices van de Relatie.
- 10.3 Microsoft kwaliteitsborging: IT Synergy is Microsoft Silver Partner. Dit houdt in dat onze medewerkers aantoonbaar gecertificeerd zijn en werken volgens een vastgelegd kwaliteits- en installatiehandboek. Voor specifieke processen als indiensttreding, uitdiensttreding en uitlevering van hardware, stellen we samen met Relatie sjablonen en standaarden op.

- Hierdoor kunnen wij doorlopend kwaliteit leveren. IT Synergy en Relatie delen samen de verantwoordelijkheid voor de correcte informatie in deze sjablonen.
- 10.4 Microsoft uptime: Microsoft garandeert 99.99% uptime van Microsoft omgevingen. Wanneer dit niet wordt behaald, is dit niet de verantwoordelijkheid van IT Synergy.
 - 10.5 IT Synergy gebruikers en licenties: De digitale werkplek met de IT Synergy dienstverlening betaal je per gebruiker per maand. Veel licenties, zoals virusscanners en back-ups, worden aanvullend per device of gebruiker berekend. Wanneer een gebruiker meerdere devices heeft, betaal je dus voor 1 gebruiker, maar wel voor elk apparaat een eigen virusscanner.
 - 10.6 Breakglass: wij verstrekken op verzoek een Breakglass account. Dit is een wachtwoord van het Beheerdersaccount, zodat je bij Calamiteiten in je ICT omgeving kunt. Als je inlogt met het breakglass account, waardoor business hinder ondervindt (dus hier misbruik van maakt) is dit niet de verantwoordelijkheid van IT Synergy.
 - 10.7 Devices – assetregistratie: Ieder device dat wij uitleveren en beheren, is voorzien van Supportsoftware. Hiermee controleren we welke gebruiker inlogt op een apparaat en registreren we de laatst ingelogde gebruiker, specificaties en geïnstalleerde software op een device. Daarnaast beheren we servers en computers en kan assetregistratie aanvullend gebruikt worden voor hardware uitgifte en registratie van laptops, servers en computers.

ARTIKEL 11. BESCHIKBAARHEID EN COMPENSATIE

- 11.1 IT Synergy spant zich vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar in om de Dienstencirkel 99,8% van die tijd beschikbaar te laten zijn, aan te merken als de Gewenste Beschikbaarheid.
- 11.2 Beschikbaarheid wil zeggen dat de Dienstencirkel door Relatie benaderd en gebruikt kan worden. Niet inbegrepen zijn storingen aan de verbinding en/of apparatuur die buiten de macht van IT Synergy liggen, waaronder de verbinding en/of apparatuur van Relatie zelf.
- 11.3 Gewenste beschikbaarheid staat voor de door IT Synergy nagestreefde mate van beschikbaarheid van de Dienstencirkel.
- 11.4 De Daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt maandelijks door IT Synergy als volgt berekend:
$$DB = \frac{GB - \sum G}{GB} * 100\%$$
 - “DB” = Percentage van Daadwerkelijke Beschikbaarheid.
 - “GB” = Gewenste Beschikbaarheid in minuten.
 - “G” = Het aantal minuten dat een probleem zich voordoet.
- 11.5 Niet-beschikbaarheid dat is ontstaan door overmacht of Beheer wordt niet aangemerkt als een Service Request, Fout, Incident of Calamiteit in de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid.
- 11.6 IT Synergy zal ten behoeve van het vaststellen of de toegezegde garanties nageleefd worden, elke vijf minuten een sample nemen van relevante gegevens. Op basis van deze samples wordt een gemiddelde berekend. Dit gemiddelde bepaalt of de gestelde normen worden overschreden, tenzij Relatie tegenbewijs overlegt.
- 11.7 Indien geen sample kan worden genomen (bijvoorbeeld door hardware matig uitvallen van de betreffende componenten), wordt automatisch een melding aan IT Synergy verzonden. Bij geconstateerde niet-beschikbaarheid doet IT Synergy binnen gestelde termijn hiervan melding aan Relatie.
- 11.8 Indien niet op afstand vast te stellen is wat de oorzaak van de (vermeende) niet-beschikbaarheid is, zal IT Synergy of haar onderaannemer op nader verzoek van Opdrachtgever een fysieke inspectie van de hardware uitvoeren. Wanneer het nader verzoek onterecht blijkt, zal IT Synergy bij Relatie een service fee in rekening brengen conform de prijslijst.



- 11.9 Wanneer de diensten uit de Dienstencirkel niet binnen overeengekomen service levels zijn verricht, is IT Synergy aan Relatie een compensatie verschuldigd van 2 procent van de totale maandprijs die met de Overeenkomst is gemoeid voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt, tot een maximum van 20 procent daarvan. De compensatie wordt verrekend met de door Relatie verschuldigde betalingen.

ONDERTEKENING

IT Synergy

Relatie

____/____/_____
datum

____/____/_____
datum

naam

naam

handtekening

handtekening