



SLA GERRIT Diensten B.V.

Kenmerk: 2020 SLA GERRIT Diensten BV
Versie: 3.4
Datum: 19-8-2020

Lavendelheide 11B
9202 PD Drachten

085 76 040 76
info@wijzigerrit.nl

wijzigerrit.nl
KVK: 41005453

Inhoudsopgave

Artikel 1.	Begrippen	3
Artikel 2.	Algemeen	5
Artikel 3.	Service support activiteiten	6
Artikel 4.	Service initiatie en beëindiging	7
Artikel 5.	Eigendom van zaken	7
Artikel 6.	Service Level Definitie Aansluiting	7
Artikel 7.	Service Level Definitie ZorgExchange	8
Artikel 8.	Service Level Definitie IP-VPN	8
Artikel 9.	Service Level Definitie GERRIT Light	8
Artikel 10.	Service Level Definitie GERRIT Basis, HCP	9
Artikel 11.	Service Level Definitie aansluiting LSP	9
Artikel 12.	Service Level Definitie Internet feed	9
Artikel 13.	Service Level Definitie GERRIT@Mail	10
Artikel 14.	Service Level Definitie Housing	10
Artikel 15.	Service Level Definitie Hosting	10
Artikel 16.	Service Level Definitie Videoconferencing	11
Artikel 17.	Service Level Definitie XDS infrastructuur	11
Artikel 18.	Service Level Definitie ten behoeve van overige dienstverleners (derden)	11
Artikel 19.	DAP	12
Artikel 20.	Afhandeling Incidenten en Escalatie	12
Artikel 21.	Service Level Management	13

Artikel 1. Begrippen

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de niveaus van de verschillende Diensten van GERRIT welke door middel van individuele overeenkomst/overeenkomsten met Gebruikers worden geleverd. In deze overeenkomst(en) is sprake van een aantal begrippen welke hier worden gedefinieerd.

- 1.1 **Aansluiting:** Bestaat uit het Koppelpunt met Zorgnet alsmede uit apparatuur en programmatuur die geleverd en geïnstalleerd is door GERRIT.
- 1.2 **Abonnement:** Het gebruiksrecht van een Dienst die door middel van een door GERRIT gerealiseerde aansluiting mogelijkheden biedt tot communicatie met andere Aansluitingen.
- 1.3 **Algemene Voorwaarden:** de tussen GERRIT en Gebruiker op enig moment van kracht zijnde algemene voorwaarden voor het verrichten van diensten en het leveren, verhuren of anderszins ter beschikking stellen van goederen door GERRIT Diensten B.V. en gelieerde ondernemingen.
- 1.4 **Apparatuur:** Componenten uit het Domein van GERRIT welke in eigendom en beheer bij GERRIT zijn.
- 1.5 **Beheer:** Het in stand houden van de Dienst, in overeenstemming met de daaraan gestelde eisen.
- 1.6 **Beschikbaarheid:** De mate waarin de Dienst beschikbaar is voor de beoogde gebruikers.
- 1.7 **Calamiteit:** Een gebeurtenis die een Dienst zodanig verstoort dat veelal aanzienlijke maatregelen worden genomen om het originele werkingsniveau te herstellen.
- 1.8 **DAP:** Daily Agreed Procedures. Hierin staan aanvullende afspraken met betrekking tot de Dienst overeengekomen tussen Partijen. DAP's maken geen onderdeel uit van de overeenkomst, maar worden op het niveau van het operationeel management overeengekomen. Het wijzigen van de DAP is daarom mogelijk op operationeel niveau.
- 1.9 **Dienst:** De door GERRIT op basis van een door Partijen ondertekende overeenkomst ten behoeve van Gebruiker ter beschikking te stellen Dienst waar een financiële vergoeding tegenover staat.
- 1.10 **Documentatie:** alle gebruikshandleidingen (al dan niet in digitaal formaat), behorende bij de beschikbaarstelling van de Dienst en nadien in updates en die Gebruiker instructie geven over de mogelijkheden en wijze van gebruik.
- 1.11 **Domein:** Een afgebakende groep componenten die deel uit maken van Zorgnet.
- 1.12 **Feestdagen:** Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, beide Paasdagen, Hemelvaartsdag, beide Pinksterdagen, beide Kerstdagen, Koningsdag (27 april) en de dag waarop de Bevrijding gevierd wordt.
- 1.13 **GERRIT:** Verwijst naar Gerrit Diensten B.V, de vennootschap die de contractuele verplichtingen met de Gebruiker aangaat en die bij uitsluiting van andere partijen aanspreekpunt is voor Gebruiker en waarmee nadere contractuele afspraken worden vastgelegd.
- 1.14 **Hersteltijd:** De tijd tussen de aanmelding van een Incident bij GERRIT en het oplossen daarvan door GERRIT.
- 1.15 **Implementatie:** Het inrichten, instellen van de parameters, inregelen en voorbereiden van de Dienst ten behoeve van de ingebruikname ervan en het bekendmaken van de Gebruiker met de functionaliteit van Dienst.

- 1.16 **Incident:** Elke (dreigende) gebeurtenis (verstoring) afwijkend van de (verwachte) standaard werking van de Dienst.
- 1.17 **Kantoortijden:** Werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 17:00 uur.
- 1.18 **Koppelpunt:** Het door GERRIT te leveren fysieke punt (te weten een connector (switch /router) waarop de apparatuur van Gebruiker wordt aangesloten.
- 1.19 **Partijen:** GERRIT en Gebruiker
- 1.20 **Beheer:** Werkzaamheden gericht op het functioneren van de Dienst te onderscheiden naar:
- Preventief Beheer: beoogt te voorkomen dat de Dienst gaat afwijken van de gestelde eisen.
 - Correctief Beheer: beoogt onbedoelde afwijkingen ten aanzien van de gestelde eisen te herstellen.
 - Functioneel Beheer: beoogt de Dienst aan te passen aan de gestelde eisen.
- 1.21 **Onderhoudsvenster:** De momenten waarop GERRIT gerechtigd is onderhoud en wijzigingen in de Diensten aan te brengen.
- 1.22 **Reactietijd:** De tijd tussen het tijdstip van de melding van een incident en (het begin van) de reactie die hierop ontstaat.
- 1.23 **Service desk:** Door GERRIT ten behoeve van de Gebruikers ingerichte Dienst voor het melden van Incidenten en het doen van verzoeken tot ondersteuning.
- 1.24 **Service Level Definitie:** Beschrijving van een overeengekomen kwaliteitsniveau en de voorwaarden waaronder de dienst(en) op dat niveau geleverd worden.
- 1.25 **Service Window:** De periode gedurende welke de overeengekomen Dienst(en) beschikbaar is/zijn.
- 1.26 **Ter beschikking stellen:** het door GERRIT ten behoeve van Gebruiker toegankelijk maken van de Dienst, evenals de ondersteuning bij het gebruik van de Dienst.
- 1.27 **Werkdagen:** Kalenderdagen behoudens weekeinden, de vrijdag na Hemelvaart en Feestdagen.
- 1.28 **Wijziging:** Een verandering van Dienst.
- 1.29 **Zorgnet:** Het door GERRIT ten behoeve van Cliënt en andere gebruikers ter beschikking te stellen "Virtueel Private Network" (VPN), inclusief alle verbindingen en koppelvlakken en bijbehorende Documentatie.

Artikel 2. Algemeen

- 2.1 Deze SLA (Service Level Agreement) beschrijft de algemene en per dienstonderdeel specifieke afspraken voor de service levels die GERRIT hanteert voor de Diensten.
- 2.2 Op alle aanbiedingen, Overeenkomsten, Diensten en andere op enig rechtsgevolg gerichte rechtshandelingen waarbij GERRIT betrokken is zijn, naast deze Service Level Agreement (SLA) ook Algemene Voorwaarden van toepassing. Daarnaast kunnen ook specifieke verkoopvoorwaarden van toepassing zijn.
- 2.3 Ingeval van tegenstrijdigheden tussen deze SLA en de Algemene Voorwaarden of de specifieke verkoopvoorwaarden zullen de Algemene Voorwaarden prevaleren boven de SLA en/of specifieke verkoopvoorwaarden, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 2.4 De SLA wordt beschreven in termen van
- Norm voor de beschikbaarheid van de Dienst. Deze norm geldt als een gemiddelde over een periode van een kalenderjaar gedurende 24 uur per dag en 7 dagen per week. De formule voor berekening van de beschikbaarheid is:
(uren Service Window (24 uur per dag * 365 dagen) – hersteltijd in uren) * 100%
uren Service Window (24 uur per dag * 365 dagen)
gerekend in een percentage over één kalenderjaar, en buiten het Onderhoudsvenster. Het Onderhoudsvenster is dagelijks tussen 0:00 en 07:00 uur. De input op basis waarvan de beschikbaarheid van Diensten wordt berekend, wordt verzorgd door GERRIT.
 - Bij redundante aansluitingen is er sprake van onbeschikbaarheid, indien alle verbindingen gedurende minimaal 2 seconden tegelijkertijd niet beschikbaar zijn.
 - Soorten van beschikbaarheid van ondersteuning;
 - Op basis van best effort: afhandeling op basis van voldoende inzet tijdens kantoortijden;
 - Tijdens Kantoortijden: afhandeling van Incidenten tijdens kantoortijden;
 - Is gedurende 24/7: afhandeling van Incidenten 24 uur per dag 7 dagen per week;
 - Indien door Partijen geheel of gedeeltelijk gebruik wordt gemaakt van een dienst van derden, gelden ook de normen en bepalingen uit de overeenkomsten, voorwaarden en SLA's van deze derden.
- 2.5 GERRIT voorziet in een beschikbare service organisatie voor het onderhoud en beheer van de Dienst door het beschikbaar stellen van:
- Een Servicedesk tijdens Kantoortijden voor vragen, waaronder gewenste wijzigingen en verbeteringen) over en/of het melden van incidenten in de Dienst;
 - Een storingsnummer voor het melden van ernstige incidenten/calamiteiten van de Dienst buiten kantoortijden (alleen voor 24/7);
 - Analyse en herstellen van incidenten die binnen het Domein van GERRIT vallen;
 - Het doorgeven van incidenten aan derde partijen betrokken bij het beheer van de Diensten;

- Periodieke evaluatie van het gebruik;

2.6 Voor Diensten met een beschikbaarheid van 99,8% of hoger geldt dat het standaard onderhoudsvenster dagelijks tussen 00:00 en 07:00 uur is. Behoudens calamiteiten wordt onderhoud minimaal 5 werkdagen van te voren aangekondigd. Diensten die gerelateerd zijn aan het LSP kennen een afwijkend onderhoudsvenster (artikel 11).

Artikel 3. Service support activiteiten

3.1 De Servicedesk :

- Is een meldpunt voor vragen, Incidenten en wijzigingsverzoeken m.b.t. de Diensten voor (medewerkers van) Gebruiker;
- Biedt ondersteuning van (medewerkers van) Gebruiker voor functionele vragen over het gebruik van Diensten;

3.2 Het Correctief beheer betreft:

- Het registreren van het Incident;
- Het bepalen van de prioriteit van het Incident in overeenstemming met de betreffende Service Level Definitie en specifieke afspraken met de Gebruiker;
- Het coördineren van de afhandeling van het Incident, inclusief de communicatie naar alle betrokken partijen
- Het rapporteren naar de Gebruiker omtrent de oorzaak, de afhandeling en eventuele maatregelen ter voorkoming van het Incident

3.3 Het Preventief beheer betreft:

- Het voorkomen en/of op eigen initiatief (zonder melding door of aan Gebruikers) oplossen van (dreigende) Incidenten in de hiervoor genoemde domeinen en of diensten;
- Het instellen, onderhouden en aanpassen van de Dienst m.b.t. security;
- Het verzorgen van updates en fixes m.b.t. router / firewall software, en netwerk;
- Het anticiperen op en realiseren van nieuwe voorschriften of eisen van de overheid.
- Het doen van voorstellen ter verbetering van de Dienst.

3.4 Het Functioneel beheer betreft:

- Het leveren van ondersteuning aan de Gebruiker over de inhoud en de werking van de Dienst;
- Het doen van voorstellen ter verbetering van de Diensten, welke periodiek in de overleggen tussen Gebruiker en GERRIT worden ingebracht;

Artikel 4. Service initiatie en beëindiging

- 4.1 Bij de oplevering van Dienst en of functionele Wijzigingen heeft GERRIT de plicht:
- initiatief te nemen om het beheer en of wijzigingen in het beheer voor te bereiden of in te regelen welke zijn bedoeld voor de uitvoering van het beheer door Partijen of door derden;
 - (indien van toepassing) het initiatief te nemen tot het opstellen van een DAP en het plannen van besprekingen die leiden tot tijdige afronding van de DAP.
- 4.2 Bij beëindiging van de overeenkomst is het de plicht van GERRIT:
- alle gegevens die betrekking hebben op Gebruiker aan Gebruiker te overhandigen;
 - de gegevens en data van Gebruiker van de Dienst te verwijderen;
 - de toegang tot de Dienst voor gebruik door Gebruiker te blokkeren.

Artikel 5. Eigendom van zaken

- 5.1 Tot het (intellectueel) eigendom van GERRIT, dan wel de delen die door GERRIT worden beheerd en waarvan het (intellectueel) eigendom ligt bij een derde partij, behoort:
- Zorgnet inclusief Koppelpunten op de klantlocatie (het Domein Zorgnet)
 - De door GERRIT ontwikkelde en beheerde netwerksoftware als onderdeel van Zorgnet.
 - Het ten behoeve van Gebruiker ontwikkelde maatwerk en/of koppelingen.
- 5.2 Gebruiker is verantwoordelijk voor een zorgvuldige behandeling van op de klantlocatie geplaatste apparatuur in eigendom van GERRIT.

Artikel 6. Service Level Definitie Aansluiting

- 6.1 Kwaliteitsnormen en afspraken zoals benoemd in dit artikel gelden voor de door GERRIT geleverde Aansluitingen. Eventuele extra voorzieningen op locatie, zoals het door Gebruiker gebruik maken van eventuele infrastructuur van derden buiten de Aansluiting om, vallen buiten deze SLA.
- 6.2 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.
- 6.3 Beschikbaarheid Aansluitingen op GERRIT Zorgnet:
1. Aansluitingen zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar voor gebruik.
 2. Van onderhoud aan Aansluitingen van aan GERRIT door derden geleverde componenten wordt Gebruiker geïnformeerd. Dit onderhoud vindt in het algemeen plaats tijdens het Onderhoudsvenster.

3. De te onderscheiden normen voor de Aansluitingen zijn:
 - a. Aansluiting op basis van Glasvezel : 99,9% per aansluiting
 - b. Aansluiting op basis van metro-ethernet/E-VPN: 99,8% per aansluiting
 - c. (A/V)DSL afhankelijk van onderliggende drager
 - d. Voor cryptografisch versleutelde Aansluitingen die gebruik maken van openbaar internet of niet door GERRIT gecontacteerde verbindingen geldt 'best effort'.
4. 24/7 ondersteuning geldt voor Aansluitingen waarvan het koppelvlak gebaseerd is op een door GERRIT beheerde Aansluiting op basis van 3a en 3b.
5. De norm voor de performance van het Netwerk bedraagt < 90 ms (= vertragingstijd netwerk) m.u.v. mobiele netwerken.
6. Voor door GERRIT ingekochte verbindingen zijn tevens de desbetreffende voorwaarden, dienstbeschrijvingen en eventueel SLA van de van die verbindingenleveranciers van toepassing.

Artikel 7. Service Level Definitie ZorgExchange

- 7.1 De door GERRIT afgegeven uptime garantie bedraagt 99.9% op basis van 24/7 ondersteuning, tenzij de Aansluiting een lagere beschikbaarheid heeft. In dat geval is de beschikbaarheid van de dienst gelijk aan de beschikbaarheid van de Aansluiting en wordt de ondersteuning door de Servicedesk geboden tijdens Kantoortijden.

Artikel 8. Service Level Definitie IP-VPN

- 8.1 De door GERRIT afgegeven uptime garantie voor de centrale componenten van de IP-VPN bedraagt 99.9% op basis van 24/7 ondersteuning door de Servicedesk tenzij de Aansluiting een lagere beschikbaarheid heeft. In dat geval is de beschikbaarheid van de dienst gelijk aan de beschikbaarheid van de Aansluiting

Artikel 9. Service Level Definitie GERRIT Light

- 9.1 De door GERRIT afgegeven uptime garantie bedraagt 99.5%.
- 9.2 Behoudens de tijd benodigd voor preventieve onderhoudswerkzaamheden zal GERRIT zich inspannen om de Dienst operationeel te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag. Dit is een 'best-effort'. Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk geschieden buiten Kantoortijden.
- 9.3 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.

Artikel 10. Service Level Definitie GERRIT Basis, HCP

- 10.1 De door GERRIT afgegeven uptime garantie bedraagt 99.5%, ervan uitgaande dat het koppelvlak gebaseerd is op een door GERRIT beheerde Aansluiting.
- 10.2 Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk geschieden buiten Kantoortijden.
- 10.3 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.

Artikel 11. Service Level Definitie aansluiting LSP

- 11.1 De door GERRIT afgegeven uptime garantie bedraagt 99.99%, ervan uitgaande dat het koppelvlak met de klant gebaseerd is op een redundante door GERRIT beheerde Aansluiting, waarbij de gezamenlijke beschikbaarheid van de Aansluitingen tenminste 99,99% is.
- 11.2 De door GERRIT afgegeven uptime garantie bedraagt 99.9%, indien de aansluiting gebaseerd is op een enkelvoudige door GERRIT beheerde Aansluiting op basis van MDF.
- 11.3 De in dit artikel afgegeven uptime garantie is inclusief onderhoud.
- 11.4 Onderhoudswerkzaamheden zullen geschieden buiten Kantoortijden, en rekening houdend met de eisen ten aanzien van connectiviteit van het LSP.
- 11.5 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden op basis van 24/7. Tevens is de escalatieprocedure van toepassing.
- 11.6 Het maximaal aantal verstoringen per periode zijn als volgt:
 - 1x per jaar een calamiteit
 - 2x per jaar een prioriteit 1 verstoring
 - 1x per kwartaal een prioriteit 2 verstoring
 - 1x per maand een prioriteit 3 verstoring
- 11.7 De netwerkroundtrip delay tussen een GBX en het LSP is in 99% van de gevallen minder dan 20 milliseconden

Artikel 12. Service Level Definitie Internet feed

- 12.1 De door GERRIT afgegeven beschikbaarheid garantie bedraagt 99.9% op basis van 24/7 ondersteuning, tenzij de Aansluiting een lagere beschikbaarheid heeft. In dat geval is de beschikbaarheid van de dienst gelijk aan de beschikbaarheid van de Aansluiting en wordt de ondersteuning door de Servicedesk geboden tijdens Kantoortijden.
- 12.2 Incidenten vallen uiteen in de volgende niveaus:
- niveau 1: Internetfeed is in het geheel niet meer beschikbaar, oftewel men kan niet meer op internet komen met behulp van de Internetkoppeling (totaal verlies van internetconnectiviteit, met packetloss van >50%)
 - niveau 2: Verslechterde levering van Internetfeed, oftewel de verbinding is traag, packet loss op de fysieke link naar de netwerkinfrastructuur (verlies van internetconnectiviteit, met packet loss van < 50%).

Artikel 13. Service Level Definitie GERRIT@Mail

- 13.1 Behoudens de tijd benodigd voor preventieve onderhoudswerkzaamheden zal GERRIT zich inspannen om de Dienst operationeel te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag. Dit is een 'best-effort'.
- 13.2 Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk geschieden buiten Kantoortijden.
- 13.3 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.

Artikel 14. Service Level Definitie Housing

- 14.1 Behoudens de tijd benodigd voor preventieve onderhoudswerkzaamheden zal GERRIT zich inspannen om de Dienst operationeel te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag. Dit is een 'best-effort'.
- 14.2 Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk geschieden buiten Kantoortijden.
- 14.3 Daarnaast is de SLA van het Datacenter waar de housing en hosting gerealiseerd is van toepassing.
- 14.4 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.

Artikel 15. Service Level Definitie Hosting

- 15.1 Behoudens de tijd benodigd voor preventieve onderhoudswerkzaamheden zal GERRIT zich inspinnen om de Dienst operationeel te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag. Dit is een 'best-effort'.
- 15.2 Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk geschieden volgens een vast schema.
- 15.3 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.

Artikel 16. Service Level Definitie Videoconferencing

- 16.1 Behoudens de tijd benodigd voor preventieve onderhoudswerkzaamheden zal GERRIT zich inspinnen om de Dienst operationeel te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag. Dit is een 'best-effort'.
- 16.2 Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk plaatsvinden buiten Kantoortijden.
- 16.3 Daarnaast is de SLA van de leverancier van deze dienst van toepassing.
- 16.4 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.

Artikel 17. Service Level Definitie XDS infrastructuur

- 17.1 Behoudens de tijd benodigd voor preventieve onderhoudswerkzaamheden zal GERRIT zich inspinnen om de Dienst operationeel te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag. Dit is een 'best-effort'.
- 17.2 Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk plaatsvinden buiten Kantoortijden.
- 17.3 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.

Artikel 18. Service Level Definitie ten behoeve van overige dienstverleners (derden)

- 18.1 Voor Diensten die door een leverancier via GERRIT geleverd worden, geldt de SLA van de betreffende dienstverlener. Voorbeelden van deze Diensten zijn housing van racks in DataCenterFryslân, of ZorgMail van Enovation.

18.2 GERRIT spant zich in om Onderhoudswerkzaamheden zoveel mogelijk te laten plaatsvinden buiten Kantoortijden.

18.3 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.

Artikel 19.DAP

19.1 In overleg met Gebruiker kan een DAP worden opgesteld. De diverse DAP's maken geen onderdeel uit van de overeenkomst, maar dienen op het niveau van het operationeel management te worden overeengekomen. Het wijzigen van de DAP is daarom mogelijk op operationeel niveau.

19.2 De DAP dienen afspraken te bevatten over de volgende onderwerpen:

1. Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van betrokken personen.
2. Werkafspraken en procedures (o.a. het Incident proces en het Wijzigingsproces) die relevant zijn voor beide partijen.
3. Eventueel te gebruiken formulieren, standaard mailberichten voor Incidenten en Wijzigingen.
4. De inhoud, lay-out en periodiciteit van de rapportage.
5. De overleg en communicatiestructuur (inclusief escalatie en evaluatie).

19.3 De DAP kan op basis van een akkoord in het operationele en/of tactisch overleg steeds worden aangepast. De DAP dient, indien noodzakelijk, daarom periodiek te worden aangepast op basis van deze afspraken.

Artikel 20.Afhandeling Incidenten en Escalatie

20.1 Classificatie en prioriteitstelling van Incidenten vindt plaats volgens de volgende door Partijen te hanteren criteria:

Prioriteit	Omschrijving
1	<i>Zeer ernstig Incident</i> Meerdere afdelingen en gebruikers kunnen niet werken. Het bedrijfsproces bij de klant is niet te continueren.
2	<i>Ernstig Incident</i> Een groep gebruikers of afdeling kan niet werken. Het bedrijfsproces bij de klant is in beperkte mate te continueren.
3	<i>Incident</i> Een beperkt aantal gebruikers binnen een afdeling ondervindt hinder. Het bedrijfsproces is zonder beperking te continueren.

20.2 Een verstoring met prioriteit 1 en 2 kan als een Calamiteit worden behandeld. In dat geval dient de escalatieprocedure te worden gevolgd. Dit is alleen van toepassing op Diensten waarvoor een beschikbaarheid 99,9% of hoger geldt en 24/7 ondersteuning, of waarover expliciet afspraken zijn gemaakt in de Overeenkomst en beschreven in een DAP.

20.3 De diverse normtijden met in achtname van voorgaande artikel zijn:

Prioriteit	reactietijd	oppaktijd	Verwachte hersteltijd	Escalatie	communicatie
1	Direct	Direct	<ul style="list-style-type: none"> • 2 uur voor 80% van de incidenten • 4 uur voor 90% van de Incidenten • 24 uur voor 95% van de Incidenten • 5 werkdagen voor 99,5% van de Incidenten 	Escalatieprocedure in gang zetten	Elk uur
2	Binnen half uur	Binnen 1 uur	<ul style="list-style-type: none"> • 2 uur voor 80% van de incidenten • 8 uur voor 90% van de Incidenten • 48 uur voor 95% van de Incidenten • 5 werkdagen voor 99,5% van de Incidenten 	Opschaling naar prio 1, indien niet binnen 4 werkuren	Elke 4 uur

3	Binnen 4 uur	1 werkdag	1 werkweek	Opschaling naar prio 2, indien niet binnen 1 werkweek hersteld	Elke 24 uur
---	--------------	-----------	------------	--	-------------

- 20.4 De escalatieprocedure wordt inclusief contactpersonen beschreven in de DAP. In het algemeen geldt dat eerst het operationeel management van beide partijen afstemt over te nemen stappen en dat zij opschakelen naar het eerst hogere niveau binnen hun eigen hiërarchische structuur voor tactisch overleg tussen beide partijen. Hetzelfde geldt voor opschakelen naar het strategisch niveau.

Artikel 21. Service Level Management

21.1 Meting en rapportage

De Gebruiker heeft voor alle in deze overeenkomst genoemde kwaliteitsnormen het recht op:

- inzicht in het behaalde resultaat
- inzicht in de wijze waarop wordt gemeten
- schriftelijke rapportage.

In hoeverre gebruik wordt gemaakt van dit recht op rapportage dient inclusief de periodiciteit en vorm te worden vastgelegd in de DAP.

Naast rapportage over de kwaliteit kunnen nadere afspraken in de DAP worden vastgelegd m.b.t. rapportage over:

- de omvang van de Dienst
- voortgang in de verleende opdrachten voor Wijzigingen
- afwijkingen ten opzichte van de afgesproken processen.

21.2 Evaluatie en wijzigingen

Op basis van jaarlijkse evaluatie kunnen wijzigingen op de Dienst worden voorgesteld door beide partijen. Wijzigingen dienen schriftelijk te worden overeengekomen als nieuwe of aanvullende Overeenkomst.

21.3 In onderling overleg kan de volgende overlegcyclus worden gehanteerd:

- Strategisch overleg (eens per jaar op basis van evaluatie of bij grote wijzigingen van de Dienst)
- Tactisch overleg (eens per 6 maanden) over de kwaliteit van de Dienst en toetsing DAP
- Operationeel overleg (3-maandelijks aan de hand van de verstrekte rapportages over afwijkingen van de overeengekomen kwaliteit van de Dienst en de voortgang van gewenste Wijzigingen en of verstrekte opdrachten).