

## **SLA GERRIT Diensten B.V.**

Kenmerk: 2022 SLA GERRIT Diensten BV  
Versie: v04.00  
Datum: 4-1-2022

## Inhoudsopgave

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

## 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:** 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.
- 1.6 **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:** Dossier Afspraken en 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 **Definitie Service Level:** Beschrijving van een overeengekomen kwaliteitsniveau en de voorwaarden waaronder de dienst(en) op dat niveau geleverd worden.
- 1.10 **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.
- 1.11 **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.
- 1.12 **Domein:** Een afgebakende groep componenten die deel uit maken van Zorgnet.

## SLA GERRIT Diensten BV

---

- 1.13 **Feestdagen:** Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, beide Paasdagen, Hemelvaartsdag, beide Pinksterdagen, beide Kerstdagen, Koningsdag (27 april) en de dag waarop de Bevrijding gevierd wordt.
- 1.14 **Gebruiker:** Partij waarmee een Overeenkomst voor een Dienst van GERRIT is afgesloten.
- 1.15 **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.
- 1.16 **Hersteltijd:** De tijd tussen de aanmelding van een Incident bij GERRIT en het oplossen daarvan door GERRIT.
- 1.17 **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.
- 1.18 **Incident:** Elke (dreigende) gebeurtenis (verstoring) afwijkend van de (verwachte) standaard werking van de Dienst.
- 1.19 **Kantoortijden:** Werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 17:00 uur.
- 1.20 **Koppelpunt:** Het door GERRIT te leveren fysieke punt (te weten een connector (switch /router) waarop de apparatuur van Gebruiker wordt aangesloten.
- 1.21 **Onderhoudsvenster:** De momenten waarop GERRIT gerechtigd is onderhoud en wijzigingen in de Diensten aan te brengen.
- 1.22 **Oppaktijd:** De tijd waarop na de reactie gestart wordt met de behandeling van het Incident.
- 1.23 **Overeenkomst:** Door Partijen ondertekend document waarin de Diensten welke GERRIT ter beschikking stelt aan de gebruiker worden gespecificeerd.
- 1.24 **Partijen:** GERRIT en Gebruiker
- 1.25 **Reactietijd:** De tijd tussen het tijdstip van de melding van een incident en (het begin van) de reactie die hierop ontstaat.
- 1.26 **Service desk:** Door GERRIT ten behoeve van de Gebruikers ingerichte Dienst voor het melden van Incidenten en het doen van verzoeken tot ondersteuning.
- 1.27 **Service Window:** De periode gedurende welke de overeengekomen Dienst(en) beschikbaar is/zijn.
- 1.28 **Ter beschikking stellen:** het door GERRIT ten behoeve van Gebruiker toegankelijk maken van de Dienst, evenals de ondersteuning bij het gebruik van de Dienst.
- 1.29 **Werkdagen:** Kalenderdagen behoudens weekeinden, de vrijdag na Hemelvaart en Feestdagen.
- 1.30 **Wijziging:** Een verandering van Dienst.
- 1.31 **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:  
$$\frac{(\text{uren Service Window (24 uur per dag * 365 dagen)} - \text{hersteltijd in uren})}{\text{uren Service Window (24 uur per dag * 365 dagen)}} * 100\%$$
gerekend in een percentage over één kalenderjaar, en buiten het Onderhoudsvenster, overmacht en andere verstoringen die redelijkerwijs niet in de risicosfeer van GERRIT en haar leveranciers liggen. 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 email adres waarop klanten 24/7 vragen en Incidenten kunnen aanmelden;
  - Een storingsnummer voor het melden van ernstige Incidenten/Calamiteiten van de Dienst buiten Kantoortijden (alleen voor 24/7);
  - De GERRIT website waarop een overzicht van actuele storingen, gepland onderhoud en gegevens over bereikbaarheid terug zijn te vinden;
  - Een standaard Onderhoudsvenster voor Diensten welke dagelijks tussen 00:00 en 07:00 uur is. Behoudens Calamiteiten wordt onderhoud minimaal 5 Werkdagen van te voren aangekondigd;
  - Analyse en herstellen van Incidenten die binnen het Domein van GERRIT vallen;
  - Het doorgeven van Incidenten aan derde partijen welke betrokken zijn bij het Beheer en levering van de Diensten;
  - Periodieke evaluatie van het gebruik.

## 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 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:

## SLA GERRIT Diensten BV

- 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. DAP

- 6.1 In overleg met Gebruiker kan een DAP worden opgesteld. De DAP maakt geen onderdeel uit van de Overeenkomst, maar dient op het niveau van het operationeel management te worden overeengekomen. Het wijzigen van de DAP is daarom mogelijk op operationeel niveau.
- 6.2 De DAP kan afspraken 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 Partijen;
  3. Eventueel te gebruiken formulieren, standaard mailberichten voor Incidenten en Wijzigingen;
  4. De frequentie, inhoud en lay-out van de afgesproken rapportages;
  5. De overleg en communicatiestructuur (inclusief escalatie en evaluatie).

## Artikel 7. Afhandeling Incidenten en Escalatie

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

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

- 7.2 Prio 1 en 2 Incidenten dienen altijd telefonisch gemeld te worden.
- 7.3 Prio 3 Incidenten kunnen alleen tijdens Kantoortijden telefonisch gemeld worden. Per mail kunnen prio 3 Incidenten 24/7 gemeld worden.
- 7.4 De Reactietijd op mails gaat in vanaf de eerstvolgende Werkdag.
- 7.5 Een Incident met prioriteit 1 en 2 kan als een Calamiteit worden behandeld. 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.
- 7.6 De escalatieprocedure wordt inclusief contactpersonen beschreven in het document Bereikbaarheid GERRIT en Onderhoud. In het algemeen geldt dat eerst het operationeel management van Partijen afstemt over te nemen stappen en dat zij opschakelen naar het eerst hogere niveau binnen hun eigen hiërarchische structuur voor tactisch overleg tussen Partijen. Hetzelfde geldt voor opschakelen

## SLA GERRIT Diensten BV

naar het strategisch niveau.

- 7.7 De diverse normtijden voor de reguliere Diensten met in achtneming van voorgaande artikelen zijn:

Prio	Reactietijd	Oppaktijd	Verwachte Hersteltijd	Escalatie	communicatie
1	Tijdens Kantoortijden binnen 30 minuten	Direct na aanname	• binnen 2 uur voor 80% van de Incidenten	Opschalen naar Calamiteit i.o.m. de Gebruiker	Elk uur
2	Tijdens Kantoortijden binnen 60 minuten	Binnen 1 uur na aanname	• binnen 4 uur voor 80% van de Incidenten	Opschaling naar Prio 1, indien niet binnen 3 werkdagen	In overleg met contactpersoon van de Gebruiker
3	Tijdens Kantoortijden binnen 120 minuten indien telefonisch gemeld en 4 uur indien per mail aangemeld	Binnen 1 Werkdag	5 Werkdagen		Op verzoek van de Gebruiker

- 7.8 De diverse normtijden voor de Diensten met een Beschikbaarheid van 99,9% of hoger en 24/7 ondersteuning of de Diensten waarover met de Gebruiker expliciet afspraken zijn gemaakt in de Overeenkomst of de DAP, met in achtneming van voorgaande artikelen zijn:

Prio	Reactietijd	Oppaktijd	Verwachte Hersteltijd	Escalatie	communicatie
1	Binnen 30 minuten tijdens Kantoortijden en 60 minuten buiten Kantoortijden	Direct na aanname	• binnen 2 uur voor 80% van de Incidenten	Opschalen naar Calamiteit iom de Gebruiker	Elk uur
2	Binnen 60 minuten	Binnen 1 uur na aanname	• binnen 4 uur voor 80% van de Incidenten	Opschaling naar Prio 1, indien niet binnen 3 Werkdagen	In overleg met contactpersoon van de Gebruiker
3	Tijdens Kantoortijden binnen 120 minuten indien telefonisch gemeld en 4 uur indien per mail aangemeld	Binnen 1 Werkdag	5 Werkdagen		Op verzoek van de Gebruiker

## Artikel 8. Service Level Management

- 8.1 Rapportage

In een DAP wordt vastgelegd in hoeverre gebruik wordt gemaakt van rapportage. Hierin wordt tevens de periodiciteit en vorm aangegeven.

De rapportage kan de volgende kwaliteitsnormen bevatten:



## SLA GERRIT Diensten BV

---

- inzicht in het behaalde resultaat
- inzicht in de wijze waarop wordt gemeten

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 (Incidenten) ten opzichte van de afgesproken processen

### 8.2 Wijzigingen

Op basis van evaluatie kunnen Wijzigingen in de afgesproken Dienst worden voorgesteld door Partijen. Wijzigingen dienen schriftelijk te worden overeengekomen als nieuwe of aanvullende Overeenkomst.

### 8.3 Servicegesprek

In onderling overleg kan een structureel of incidenteel servicegesprek met de Gebruiker gepland worden.

## Artikel 9. Definitie Service Level leveranciers van GERRIT (derden)

- 9.1 Voor Diensten die door een leverancier via GERRIT geleverd worden, geldt ook de SLA van de betreffende dienstverlener. Voorbeelden van deze Diensten zijn Housing van racks in DataCenterFryslân en ZorgMail van Enovation.
- 9.2 GERRIT spant zich in om de onderhoudswerkzaamheden zoveel mogelijk te laten plaatsvinden buiten Kantoortijden.

## Artikel 10. Definitie Service Level Aansluiting

- 10.1 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.
- 10.2 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.
- 10.3 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 die verbindingenleveranciers zoals ook in Artikel 9 beschreven van toepassing.

## **Artikel 11. Definitie Service Level ZorgeXchange**

- 11.1 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99.9% op basis van 24/7 ondersteuning.
- 11.2 Indien de Aansluiting een lagere Beschikbaarheid heeft, dan geldt in dat geval dat de Beschikbaarheid van de dienst gelijk is aan de Beschikbaarheid van de Aansluiting en wordt ondersteuning door de Servicedesk geboden tijdens Kantoortijden.

## **Artikel 12. Definitie Service Level IP-VPN**

- 12.1 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid voor de centrale componenten van de IP-VPN bedraagt 99.9% op basis van 24/7 ondersteuning.
- 12.2 Indien de Aansluiting een lagere Beschikbaarheid heeft, dan geldt in dat geval dat de Beschikbaarheid van de dienst gelijk is aan de Beschikbaarheid van de Aansluiting en wordt ondersteuning door de Servicedesk geboden tijdens Kantoortijden.

## **Artikel 13. Definitie Service Level GERRIT Light**

- 13.1 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99.5%.
- 13.2 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'*.
- 13.3 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.

## **Artikel 14. Definitie Service Level GERRIT Basis, HCP**

- 14.1 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99.5%, ervan uitgaande dat het koppelvlak gebaseerd is op een door GERRIT beheerde Aansluiting.
- 14.2 Aanvullend kan de dienst uitgebreid worden met de dienst 4Gbackup.
- 14.3 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.

## **Artikel 15. Definitie Service Level aansluiting LSP**

- 15.1 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99.99%, ervan uitgaande dat het koppelvlak met de Gebruiker gebaseerd is op een redundante door GERRIT beheerde Aansluiting, waarbij de gezamenlijke Beschikbaarheid van de Aansluitingen tenminste 99,99% is.
- 15.2 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99.9%, indien de Aansluiting gebaseerd is op een enkelvoudige door GERRIT beheerde Aansluiting

## SLA GERRIT Diensten BV

---

op basis van MDF.

- 15.3 De in dit artikel afgegeven Beschikbaarheid is inclusief onderhoud.
- 15.4 Onderhoudswerkzaamheden zullen geschieden buiten Kantoortijden, en rekening houdend met de eisen ten aanzien van connectiviteit van het LSP.
- 15.5 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden op basis van 24/7. Tevens is de escalatieprocedure van toepassing.
- 15.6 Het maximaal aantal Incidenten per periode zijn als volgt:
- 1x per jaar een Calamiteit
  - 2x per jaar een prioriteit 1 Incident
  - 1x per kwartaal een prioriteit 2 Incident
  - 1x per maand een prioriteit 3 Incident
- 15.7 De netwerkroundtrip delay tussen een GBX en het LSP is in 99% van de gevallen minder dan 20 milliseconden.

## Artikel 16. Definitie Service Level Internet feed

- 16.1 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99.9% op basis van 24/7 ondersteuning.
- 16.2 Indien de Aansluiting een lagere Beschikbaarheid heeft, dan geldt in dat geval dat de Beschikbaarheid van de Dienst gelijk is aan de Beschikbaarheid van de Aansluiting en wordt ondersteuning door de Servicedesk geboden tijdens Kantoortijden.
- 16.3 Incidenten vallen uiteen in de volgende niveaus:
- niveau 1: Internet feed 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 packet loss van >50%;
  - niveau 2: Verslechterde levering van Interne tfeed, oftewel de verbinding is traag, packet loss op de fysieke link naar de netwerkinfrastructuur (verlies van internetconnectiviteit, met packet loss van < 50%).

## Artikel 17. Definitie Service Level Housing

- 17.1 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'.
- 17.2 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.

## Artikel 18. Definitie Service Level Hosting

- 18.1 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'.
- 18.2 Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk geschieden volgens een vast schema.
- 18.3 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.

## **Artikel 19. Definitie Service Level Videoconferencing**

- 19.1 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'*.
- 19.2 Daarnaast is de SLA van de leverancier van deze Dienst van toepassing.
- 19.3 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.

## **Artikel 20. Definitie Service Level XDS infrastructuur**

- 20.1 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'*.
- 20.2 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.

## **Artikel 21. Definitie Service Level Zorgmail**

- 21.1 De door GERRIT afgegeven Beschikbaarheid bedraagt 99,8% van de tijd, gemeten over een kalenderkwartaal. De Beschikbaarheid is exclusief de tijd van niet-beschikbaarheid als gevolg van: gepland onderhoud, overmacht en andere verstoringen die redelijkerwijs niet in de risicosfeer van de leverancier liggen.
- 21.2 Ondersteuning door de Servicedesk wordt geboden tijdens Kantoortijden.