

DACON BV

Datum :23-04-2025

Versie: 2.0

Auteur: DACON

Service Level Agreement

INHOUDOPSGAVE

1	INLEIDING	2
2	MELDEN VAN INCIDENTEN	2
2.1	MELDEN	2
2.2	REGISTRATIE EN AFHANDELING	2
2.3	PRIORITERING	3
3	DACON DIENSTEN	4
3.1	RESPONS EN HERSTELTIJD	4
3.2	BESCHIKBAARHEID	5
4	DEFINITIES	6

1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de algemene kwaliteitsnormen van de dienstverlening van DACON met betrekking tot DACON Workplace, Cloud Solutions, Network & Security en (hosted) telefonie.

De SLA is onderdeel van de overeenkomst dan wel opdrachtbevestiging tussen DACON en klant en heeft betrekking op de daarin afgesproken dienstverlening.

DACON is gerechtigd de SLA te wijzigen met ingang van tenminste 1 maand na mededeling van deze wijziging.

2 Melden van incidenten

2.1 Melden

In geval van een incident kan er contact worden opgenomen met het Customer Support Center (CSC) van DACON. Het CSC is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 08.00 uur en 17.30 uur.

Telefoonnummer: 088 - 408 1000

Uiteraard kan er ook per e-mail contact worden opgenomen met het CSC. Bij het versturen van een e-mail naar het hieronder aangegeven e-mailadres wordt er automatisch een supportticket aangemaakt.

E-mail: support@dacon.nl

2.2 Registratie en afhandeling

Elke melding van een incident krijgt een ticketnummer. Tickets worden bewaakt in de dagelijkse monitoring totdat de dienst naar wens is hersteld. Wij vragen waar nodig om assistentie van de klant/gebruiker, bijvoorbeeld door:

- Informatie te verstrekken aan DACON die (volgens DACON) relevant is om het incident op te lossen;
- Onze medewerker(s) toegang te geven tot de locatie en de relevante apparatuur;
- De apparatuur opnieuw te starten, testen uit te voeren, statusinformatie door te geven en informatie over de gebruikte apparatuur door te geven.

De hersteltijd wordt stilgezet in het geval DACON in afwachting is van assistentie van klant. Zodra DACON weer verder kan werken aan de oplossing, wordt de status van het incident weer actief en loopt de hersteltijd door.

2.3 Prioritering

Een melding/incident wordt aan de hand van prioriteit (impact en omvang) ingedeeld in een van de volgende categorieën*:

Prioriteit	Impact	Definitie
1	Kritiek	Gehele uitval van de dienst op één of meerdere locaties
2	Hoog	Uitval van een onderdeel van de dienst (bijvoorbeeld een centraal gebruikte applicatie)
3	Gemiddeld	Verminderde prestaties van de dienst op één of meerdere devices of op één of meerdere locaties van klant
4	Laag	Alle meldingen die geen of beperkte (directe) impact hebben op de dienst

*DACON bepaalt prioriteitsniveau (vaak in samenspraak met klant)

3 DACON Diensten

De diensten vanuit DACON zijn afhankelijk van de infrastructuur en beschikbaarheid van Microsoft en toeleveranciers. De responstijd en hersteltijd hebben betrekking op de DACON dienstverlening.

De beschikbaarheid en respons- en hersteltijden vormen een streefwaarde en geen garantie. DACON zal de diensten op een adequate manier monitoren zodat eisen en wensen met betrekking tot service level management gerealiseerd kunnen worden.

Additionele diensten zoals applicaties en portals van derden vallen buiten deze SLA.

3.1 Respons en hersteltijd

Zoals eerder vermeld hanteert DACON vier verschillende prioriteringen voor incidenten op basis van impact en omvang van een melding:

Prioriteit	Impact	Responstijd**	Hersteltijd**
1	Kritiek*	< 2 werkuren	< 4 werkuren
2	Hoog	< 4 werkuren	< 6 werkuren
3	Gemiddeld	< 8 werkuren	< 2 werkdagen
4	Laag	< 3 werkdagen	< 10 werkdagen

* Bij kritieke incidenten dient men telefonisch contact op te nemen met het Customer Support Center en accountmanager van DACON.

**Tijdens kantooruren

3.2 Beschikbaarheid

DACON streeft naar een totale beschikbaarheid van de aangeboden oplossing, voor zover binnen de invloedssfeer van DACON, minimaal 99,7% bedraagt (uptime per jaar gemeten).

De volgende vormen van uitval en storingen zijn uitgesloten van beschikbaarheidsberekeningen (of - waar relevant – hersteltijd berekeningen):

- Uitval tijdens een periode van gepland onderhoud;
- Uitval veroorzaakt door een wijzigingsaanvraag van de klant;
- Uitval veroorzaakt door storingen of onjuiste configuratie van klantapparatuur/software;
- Uitval veroorzaakt door ongeautoriseerde wijzigingen in DACON apparatuur/software door (medewerkers van) de klant;
- Uitval doordat DACON ondersteuning- of reparatiemedewerkers geen toegang meer kunnen krijgen tot de locatie van de klant om noodzakelijke reparatiewerkzaamheden aan de apparatuur op klantlocatie uit te voeren;
- Uitval als gevolg van problemen veroorzaakt door omstandigheden op de locatie van de klant (bijv. stroomvoorziening, klimaat, huisvesting, uitschakeling, etc.). Hieronder vallen eveneens de omgevingscondities zoals opgenomen in de dienstbeschrijving (bijvoorbeeld het niet voldoen aan de luchtvochtigheid of temperatuur condities op de klantlocatie);
- Uitval veroorzaakt door problemen met de bekabeling tussen het IS/RA-punt of wandcontactdoos en de apparatuur van DACON;
- Situaties waarin DACON in afwachting is van medewerking of informatie van klant;
- Overmacht, zoals gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden van DACON. Hieronder worden onder meer begrepen: een kabelbreuk, storing in de energievoorziening, een DDOS aanval of inbraak in apparatuur, blikseminslag of overstromingen, geweigerde en/of beperkte toegang tot percelen en/of gebouwen

4 Definities

Beschikbaarheid: Het gedeelte van de tijd (als een percentage van de relevante periode) waar de dienst beschikbaar is voor gebruik, deze wordt berekend op jaarbasis.

Dienst(en): De specifieke dienst(en) die DACON levert zoals omschreven in de Overeenkomst (of opdrachtbevestiging). Gepland Onderhoud: Gepland onderhoud is afgestemd onderhoud waardoor de dienst mogelijk tijdelijk niet beschikbaar is en waarover DACON minstens 5 werkdagen van tevoren informeert.

Regulier Onderhoud: Onderhoud tijdens een reguliere onderhoudsperiode. Kantooruren: Maandag tot en met vrijdag, vanaf 8.00 tot 17.30 uur (uitgezonderd Nationale Feestdagen).

Responstijd: De tijd tussen het optreden van een incident in een dienst en de respons van een specialist van DACON tijdens kantooruren.

Hersteltijd: De tijd tussen het optreden van een incident in een dienst en het herstel daarvan tijdens kantooruren.

Service Level Agreement: Prestatieovereenkomst waarin de te leveren prestaties van DACON worden beschreven.

Customer Support Center: De afdeling van DACON die ondersteuning biedt en het eerste aanspreekpunt is voor meldingen/incidenten/contact.

Uitval van de dienst: Situatie waarin de dienst niet beschikbaar is en er geen work-around voor de klant mogelijk is om noodzakelijke reguliere werkzaamheden op redelijke wijze uit te voeren