

Service Level Agreement (SLA)

Volgens template DHPA



Inhoud

1	Inleiding.....	3
1.1	Versie en wijzigingen.....	3
1.2	Europese richtlijn.....	4
2	Algemeen.....	7
2.1	Rangorde Overeenkomsten.....	7
2.2	Contactpersonen.....	7
2.3	Algemene beschrijving van de diensten.....	7
2.4	Wijzigingen aan de SLA.....	8
2.5	Duur van de SLA.....	8
2.6	Overlegstructuur.....	8
2.7	Beschikbaarheid.....	9
2.8	ServiceDesk.....	10
2.9	Reactietijden.....	10
2.9.1	Incident Management.....	11
2.9.2	Service Request Management.....	12
2.10	Vergoeding bij niet naleven SLA.....	13
3	Onderhoud.....	14
3.1	Algemeen Onderhoud.....	14
3.2	Gepland onderhoud.....	14
3.3	Nood Onderhoud.....	15
3.4	Onderhoud door Opdrachtgever (Onderhoud).....	15
4	Veiligheid.....	16
4.1	Veiligheid en betrouwbaarheid.....	16
4.2	Certificeringen.....	17
4.3	Back-up en recovery procedure.....	17
4.4	Audits.....	19
4.5	Meldplicht / security incident rapportage.....	19
4.6	Log informatie.....	20
4.7	Exit procedure.....	20
5	Techniek.....	21
5.1	Capaciteit.....	21
5.2	Cryptografie.....	21
5.3	Redundantie.....	21
5.4	Authenticatie en autorisatie.....	22
5.5	Onderaannemers.....	22
5.6	Geografische locatie.....	22
5.7	Verantwoordelijkheden van de Opdrachtgever.....	23
6	Persoonsgegevens.....	24
6.1	Verzoeken van derden (Directive 95/46/EC).....	24
7	Service Level Rapportages.....	25
7.1	Operationele Service Level Rapportage.....	25
	Cloud Services.....	25
8	Voorwaarden en uitsluitingen.....	27
	Voor Akkoord.....	27

1 Inleiding

Het doel van deze SLA is het nader vastleggen van performance afspraken zoals geldende prestatieniveaus, reactietijden, service windows en beschikbaarheid ter zake van de door Parentix gehoste applicaties van Opdrachtgever. De technische beschrijving van de diensten is vastgelegd in de Overeenkomst tussen Parentix en Opdrachtgever en beschrijft de details van de voorzieningen die geleverd worden voor deze diensten.

Deze Service Level Agreement (SLA) is onlosmakelijk verbonden met de tussen Opdrachtgever en Parentix gesloten Overeenkomst, waarvan de Algemene Voorwaarden van Parentix integraal onderdeel uitmaken.

Opdrachtgever en Parentix zullen periodiek de SLA evalueren. Eventuele afwijkende afspraken ten opzichte van de standaard SLA worden in een addendum SLA vastgelegd.

De in de SLA overeengekomen Service Levels kunnen alleen nagekomen worden indien de afspraken en procedures tussen Parentix en Opdrachtgever eveneens worden nageleefd.

1.1 Versie en wijzigingen

VERSIE	DATUM	WIJZIGINGEN
2.0	20 juli 2016	Volledige nieuwe versie
2.6	14 september 2016	Toevoeging paragraaf 1.1
		Incident, problem, change management process uit SLA gehaald
2.7	27 September 2016	Opmerkingen bijeenkomst 2
2.8	3 november 2016	Back-up aangepast
2.9	23 november 2016	Invulling Parentix
3.0	13 juni 2017	Finalizen v3.0 document
3.1	10 juli 2017	Redigeren
3.2	11 december 2017	Redigeren ivm opnemen activiteit werkplekbeheer
3.3	13 februari 2018	Redigeren

1.2 Europese richtlijn

Bij het maken van deze SLA is getracht de Cloud Service Level Agreement Standardisation Guidelines vanuit de Europese Commissie (24 juni 2014) te volgen welke is gebaseerd op het ISO 19086 project.

Definities

De SLA bevat definities welke specifiek binnen de SLA worden benoemd. Algemene definities staan benoemd in de Algemene Voorwaarden.

Begrip/afkorting	Beschrijving/definitie
Beschikbaarheid	Het vermogen van de Dienst om, wanneer gevraagd, zijn functie(s) uit te kunnen voeren.
Best Effort	Term om aan te geven dat de werkzaamheden naar beste kunnen worden uitgevoerd, zonder dat er door de Opdrachtgever enige garantie aan ontleend kan worden
Besturingssysteem	(in het Engels operating system of afgekort OS) is een stuk software (meestal een geheel van samenwerkende programma's) dat na het opstarten van een computer in het geheugen geladen wordt en dat de functionaliteiten aanbiedt om andere programma's uit te voeren.
Call	Dit is een Melding aan de Contactpersoon van Parentix. Het kan hier gaan om een Melding van een Incident, vraag, verzoek of klacht.
Change	De toevoeging, wijziging of verwijdering van alles wat een invloed kan hebben op de Dienst.
Contactpersoon	Door Opdrachtgever en Parentix aan te wijzen personen die dienen als Contactpersoon voor het melden van alle relevante kwesties aangaande de dagelijkse gang van zaken met betrekking tot de diensten.
Database	Verzameling van onderling samenhangende door Opdrachtgever aangeleverde gegevens die toegankelijk zijn vanuit de door Opdrachtgever gebruikte applicaties.
Hersteltijd	De tijd, door Parentix gemeten en geregistreerd, tussen de Storingsmelding en het gereed melden door Parentix van de Storing aan Opdrachtgever (of het tijdstip waarop Parentix tracht de Melding door te geven).
Incident	Een ongeplande onderbreking of vermindering van de kwaliteit van de Dienst
Maintenance Window	Een tijds kader dat is geproduceerd om de frequentie en de reikwijdte van preventief Onderhoud voor de Diensten te bepalen die onder controle van Beschikbaarheid staan.
Melding	Elk verzoek van de Opdrachtgever aan Parentix eventueel gevolgd door een mondelinge toelichting.
Netwerk	De (routerings-) Apparatuur en andere technische hulpmiddelen die de Dienst mogelijk maken

Noodnummer	Het storingsnummer dat, tegen extra vergoeding, buiten Werkuren beschikbaar is voor het melden van Storingen.
Onbeschikbaarheid	Er is sprake van Onbeschikbaarheid als een dienst van Parentix als gevolg van een niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is.
Onderhoud	Totaal van activiteiten met als doel, het in een aanvaardbare conditie houden of terugbrengen van Diensten, teneinde de gevraagde Beschikbaarheid te borgen.
Oplostijd	De tijd vanaf het moment dat er aan een Incident wordt gewerkt, tot de tijd wanneer deze is opgelost (eventueel door middel van een Workaround).
Prioriteit	De volgorde waarin Incidenten, Problemen en Changes worden behandeld.
Probleem	Een structurele verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening.
Reactietijd	De tijdsduur tussen een correcte Melding door Opdrachtgever van een Incident of de aanvraag van een Change en de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing van een Incident of het uitvoeren van een Change.
Request for Change (RFC)	Request for change, ingesteld door Parentix of Opdrachtgever.
Security Incident	Een enkele of een reeks ongewenste of onverwachte informatiebeveiligingsgebeurtenissen die een significante kans hebben om bedrijfsactiviteiten in gevaar te brengen en de informatiebeveiliging te bedreigen.
Service Window	Het tussen de Opdrachtgever overeengekomen tijdsbestek waarin Opdrachtgever gebruik kan maken van een dienst van Parentix.
Service request / Verzoek	Verzoek van Opdrachtgever om Change, informatie of advies. Een verzoek wordt afgehandeld volgens het service request management proces.
Storing	Verlies van het vermogen van de Dienst om volgens een specificatie te werken, of om de vereiste productie te leveren aan Opdrachtgever.
Workaround	Tijdelijke oplossing die gericht is op het verminderen of elimineren van de impact van bekende Incidenten en Problemen waarvoor een volledige oplossing nog niet beschikbaar is.

2 Algemeen

2.1 Rangorde Overeenkomsten

Rangorde	Overeenkomst
01	Overeenkomst
02	Service Level Agreement
03	BewerkersOvereenkomst
04	Overige schriftelijke communicatie tussen Parentix en Opdrachtgever DAP
05	Algemene Voorwaarden

In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden in de bovengenoemde documenten prevaleert een Overeenkomst van hogere rangorde. De rangorde van de diverse Overeenkomsten is in bovenstaand schema aangegeven.

2.2 Contactpersonen

Partijen wijzen elk een contractbeheerder en een vast contactpersoon aan. Contactgegevens van de contractbeheerder en contactpersoon worden schriftelijk vastgelegd. Wijzigingen in contactgegevens van de contractbeheerder en contactpersoon worden eveneens schriftelijk vastgelegd. De namen van de contactpersonen worden vastgelegd in de DAP.

De operationele communicatie betreffende het opvolgen van Meldingen van Storingen en wensen vindt plaats tussen de contactpersonen van Opdrachtgever en Parentix.

2.3 Algemene beschrijving van de diensten

De SLA heeft betrekking op de diensten zoals beschreven in de Overeenkomst.

Parentix spant zich in dat de diensten te allen tijde probleemloos beschikbaar zijn. In het geval dat een Storing de Beschikbaarheid vermindert, verplicht Parentix zich tot het oplossen van de Storing binnen de in deze SLA overeengekomen termijnen. Parentix verplicht zich tot regelmatige controle en gedegen Onderhoud van de door haar in gebruik genomen Apparatuur en systemen en zorgt dat de capaciteit van deze Apparatuur en systemen zodanig is dat dit bij normaal gebruik niet leidt tot Storingen.

2.4 Wijzigingen aan de SLA

Parentix behoudt zich het recht voor de SLA te allen tijde aan te vullen en/of te wijzigen. Fundamentele wijzigingen worden per e-mail aan de wederpartij bekend gemaakt. De gewijzigde SLA treedt in werking één (1) Maand na bekendmaking, of op een latere datum die in de bekendmaking is vermeld. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met een fundamentele wijziging in de SLA, kunnen Parentix en Opdrachtgever eventueel andere afspraken vastleggen.

De Opdrachtgever heeft het recht om bij fundamentele wijzigingen van de SLA het Contract op te zeggen voor en tegen de datum waarop de gewijzigde SLA van kracht wordt. Indien na één Maand na bekendmaking van de wijziging geen reactie van Opdrachtgever is ontvangen, dan wordt Opdrachtgever geacht akkoord te zijn met de gewijzigde SLA.

2.5 Duur van de SLA

De SLA gaat in op datum van oplevering van de diensten en heeft een looptijd gelijk aan die van de Overeenkomst.

2.6 Overlegstructuur

Overleg

Overleg zal steeds plaats vinden op verzoek van één van partijen door middel van de vaste contactpersonen. Tijdens dit overleg wordt de afgelopen periode geëvalueerd en besproken in hoeverre de dienstverlening aansluit op de behoefte. In het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan bod:

- Kwaliteit van dienstverlening
- Calamiteiten/ Beschikbaarheid
- Releasekalender
- Capaciteit
- Change verzoeken (standaard & niet-standaard)
- Openstaande problemen
- Eventuele bijstelling van de SLA
- Toekomstige ontwikkelingen en projecten

Verslaglegging

Notulen van het overleg zullen, indien relevant, door Parentix worden vervaardigd en ter kennisgeving aan Opdrachtgever worden voorgelegd.

2.7 Beschikbaarheid

Voor de Beschikbaarheid van de Dienst geldt een garantie zoals is opgenomen in de Overeenkomst. De procedure voor het beschikbaar stellen van de Dienst zijn opgenomen in de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Parentix. Parentix garandeert niet dat er altijd communicatie over het internet mogelijk is of dat er altijd een verbinding tot stand kan worden gebracht met een andere machine aangesloten op het internet. Over het algemeen is er sprake van Onbeschikbaarheid als een dienst van Parentix als gevolg van niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is. Als een dienst slechts voor bepaalde gebruikers onbruikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een Incident waarbij de dienst op zich als beschikbaar wordt aangemerkt. De verantwoordelijkheid van Parentix met betrekking tot Beschikbaarheid zoals geformuleerd in deze SLA zijn niet van toepassing op Storingen indien:

- als gevolg van handelingen of nalatigheid van de Opdrachtgever of de werknemers van Opdrachtgever, tussenpersonen, aannemers of leveranciers van de Opdrachtgever, dan wel iedereen die via wachtwoorden of Apparatuur van een Opdrachtgever toegang verkrijgt tot het netwerk van de Opdrachtgever.
- als gevolg van de content, software, hardware, toepassingen of het netwerk van de Opdrachtgever, dan wel een netwerk of netwerkverbinding van een derde partij.
- door ongeautoriseerde wijzigingen door personeel van de Opdrachtgever in de Apparatuur en/of ICT-Infrastructuur van de Opdrachtgever.
- vanwege een gebeurtenis waarvoor de Parentix volgens de voorwaarden van de Overeenkomst niet aansprakelijk is.
- vanwege een configuratie die op enigerlei wijze is aangepast of gewijzigd op Verzoek van de Opdrachtgever, in overeenstemming met de Overeenkomst.
- doordat de Opdrachtgever de Dienst niet heeft laten functioneren in overeenstemming met de voorwaarden van de Overeenkomst.
- doordat de Opdrachtgever het advies van Parentix ten aanzien van de Dienst en ter voorkoming van storingen of hogere belasting negeerde.
- als gevolgen van een te hoge belasting van de Dienst door bezoekersaantallen, en de verwerking van de daaruit voortkomende gegevensstroom.
- overmacht.

NB: Indien de Opdrachtgever zelf de beschikking heeft over het zogenaamde administrator wachtwoord en/of toegang tot andere high-privileged accounts, dan kan geen Beschikbaarheidsgarantie worden afgegeven ten aanzien van de Beschikbaarheid van het Operating System en/of de Applicatie (ICT-Infrastructuur), tenzij uitgebreide aanvullende afspraken over taken en uitgevoerde werkzaamheden zijn gemaakt. Dergelijke afspraken worden in overleg nader gespecificeerd in de Addendum SLA.

2.8 ServiceDesk

De ServiceDesk is het centrale aanspreek punt voor Opdrachtgever voor het aanmelden van Service verzoeken & Incidenten. De ServiceDesk is bereikbaar op Nederlandse Werkdagen van maandag tot en met vrijdag 08.00 uur tot 18.00 uur exclusief officiële Nederlandse feestdagen.

De Servicedeskmedewerkers maken een ticket aan in het ticketsysteem en zullen proberen direct de vraag te beantwoorden of de storing te verhelpen. Indien dit niet direct mogelijk is zal het ticket doorgezet worden naar een technisch specialist. Service verzoeken & Incidenten kunnen te allen tijde per mail aangemeld worden via support@parentix.nl.

Registratietijd van Service verzoeken is het moment van registratie in het supportdesksysteem van Parentix. De ServiceDesk is beschikbaar voor vragen, gebruikersondersteuning, incidenten en/of storingen.

Een mogelijkheid is de telefonische bereikbaarheid bij Prioriteit 1 Incidenten te verlengen tot een beschikbaarheid van 24 x 7.

2.9 Reactietijden

Reactietijden kunnen een significante impact hebben op de ervaring van de Opdrachtgever met de dienst. Voor sommige verzoeken is een snelle reactietijd vele malen belangrijker dan andere verzoeken.

Reactietijden kunnen ook verschillen met de dienst die wordt geleverd. Dit is nader gespecificeerd in de Dienstbeschrijving. Parentix zal binnen de gestelde uptime percentages moeten handelen. In het geval van een Storing en/of Uitval van de Dienst zal Parentix binnen 30 minuten na initieel optreden van het voorval op <https://www.parentix.nl/storingen> en sociale media kanalen een melding doen die de volgende items bevat:

1. Aard van de storing
2. Begin tijdstip van de storing
3. Eindtijd van de storing (indien dat nog niet duidelijk is, dan unknown)
4. Eventueel link naar meer informatie met bv meer uitleg, eventuele workaround

Parentix verplicht zich om elke 60 minuten de informatie te verversen.

Indien de de Storing en/of Uitval beperkt is tot 1 klant zal de communicatie direct tussen Parentix en klant worden afgestemd.

2.9.1 Incident Management

Incident Management heeft tot doel het zo snel mogelijk herstellen van de normale Dienstverlening en het minimaliseren van de negatieve invloed van een eventueel Incident op de bedrijfsprocessen. Het is voor Opdrachtgever van het hoogste belang dat de best mogelijke niveaus van servicekwaliteit en Beschikbaarheid zo snel mogelijk bereikt worden. De Opdrachtgever dient altijd zo min mogelijk hinder van Storingen te ondervinden.

Prioriteitentabel

Bij alle Storingen wordt een standaard escalatieprocedure in acht genomen. Bij het constateren of aannemen van een Storingsmelding wordt allereerst een prioriteit toegekend aan de Storing. In het geval van P1 Incidenten wijst Parentix een P1 coordinator aan, bij Opdrachtgever is dit de Contactpersoon.

De prioriteiten zijn als volgt gedefinieerd:

Prioriteit	Omschrijving
1 (P1)	Uitval van de afgenomen Dienst
2 (P2)	Gedeeltelijk onderbroken / verminderde prestatie
3 (P3)	Problemen met beperkte gevolgen voor de Opdrachtgever

NB: Incidenten die mogelijk betrekking hebben op de Wet Meldplicht Datalekken of verband houden met de Europese richtlijn General Data Protection Regulation (GDPR) worden separaat behandeld en zullen ten alle tijden aan Opdrachtgever worden gemeld.

Service Windows, Reactietijden en Oplostijden

Service Windows, maximale Reactietijden en maximale Oplostijden zijn als volgt gedefinieerd voor Incident Management:

	Basic
Service Window (prioriteit 1) *	Dagelijks 00.00 – 24.00
Service Window (prioriteit 2 en 3)	Werkdagen 8:00-18:00

	Basic	
Afhandeling	Reactietijd	Oplostijd **
Prioriteit 1 (P1)	0,5 uur	1 uur
Prioriteit 2 (P2)	1 uur	4 uur
Prioriteit 3 (P3)	4 uur	5 werkdagen

* Alleen in het geval Opdrachtgever de On-Call dienst afneemt, anders geldt het Service Window horend bij prioriteit 3.

** De Oplostijden zijn indicatief, afhankelijk van de oorzaak en aard van het Incident kan hier van worden afgeweken.

2.9.2 Service Request Management

Het doel van Service Request Management is het afhandelen van diverse Serviceverzoeken. Hieronder vallen onder andere het afhandelen van standaard- en minor Changes en van vragen. Daarbij worden de risico's op verstoring van de Diensten (en daarmee het verlagen van de kwaliteit van de geleverde Diensten) zo beperkt mogelijk gehouden.

Prioriteiten

Bij het indienen van een Verzoek wordt hier volgens onderstaande tabel een prioriteit aan toegekend. Voor een Verzoek dat wordt ingediend voor implementatie van de oplossing van een Incident en waarvoor conform het Incident Management proces een prioriteit is toegekend, is de voor het Incident gestelde Prioriteit in principe bepalend. Indien een Workaround beschikbaar is kan in afwachting van een structurele definitieve oplossing de Prioriteit van het Verzoek afwijkend zijn.

De Prioriteiten zoals gedefinieerd voor Request Management zijn als volgt:

Prioriteit	Omschrijving
1	Het Verzoek betreft een dringend gewenste aanpassing ter voorkoming van een Incident dat bij de Opdrachtgever aanzienlijke hinder veroorzaakt in het gebruik van essentiële Diensten (het primaire proces is ernstig verstoord).
2	Geen grote urgentie of hoge impact, maar implementatie van het Verzoek mag niet worden uitgesteld tot een later tijdstip.
3	Lage prioriteit.

Service Windows, Reactietijden en Oplostijden

Service Windows en maximale Reactietijden zijn als volgt gedefinieerd voor Service Request Management:

	Basic	
Service Window (prioriteit 1, 2 en 3)	Werkdagen 8:00-18:00	
Afhandeling	Reactietijd	Afhandeltijd *
Prioriteit 1	1 uur	1 dag
Prioriteit 2	5 dagen	5 dagen
Prioriteit 3	5 werkdagen	In overleg

** De Afhandeltijden zijn indicatief, afhankelijk van de oorzaak en aard van het Service Request kan hier van worden afgeweken.*

2.10 Vergoeding bij niet naleven SLA

Parentix genereert maandelijks rapportages welke inzicht geven in de beschikbaarheid van de geleverde Dienstverlening. Indien de levering achter blijft ten opzichte van de SLA's kan Opdrachtgever aanspraak maken op de clausules zoals gesteld in de Algemene Voorwaarden.

3 Onderhoud

Voor alle vitale onderdelen van de centrale infrastructuur van Parentix geldt dat preventief en gepland Onderhoud op tijden plaats zal vinden wanneer de gebruikers er zo min mogelijk last van hebben en wordt van tevoren gemeld aan de Opdrachtgever.

3.1 Algemeen Onderhoud

Parentix beoogt om bij onderhoudswerkzaamheden aan haar netwerk, servers of andere relevante Apparatuur de merkbare invloed op de dienstverlening richting de Opdrachtgever tot het uiterste minimum te beperken door de volgende maatregelen te hanteren:

- belangrijke handelingen worden, voor zover mogelijk, buiten kantoor tijden uitgevoerd;
- merkbare onderhoudswerkzaamheden worden tot een absoluut noodzakelijk minimum beperkt;
- onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk worden gecombineerd.

Tijdens het Onderhoud kan er merkbare invloed zijn op de dienstverlening (prioriteitsniveau 2 of 3), Parentix spant zich in dat er geen uitval van de dienst (prioriteitsniveau 1) zal plaatsvinden maar kan hier niet in alle gevallen garanties op geven.

3.2 Gepland onderhoud

Gepland Onderhoud vindt plaats in het maintenance window. De Opdrachtgever wordt tenminste 5 werkdagen voorafgaand aan het onderhoud geïnformeerd middels een e-mail aan de technisch contactperso(n)en(en). Het is mogelijk dat tijdens deze onderhoudsperiode de dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is en daardoor niet beschikbaar is voor de Opdrachtgever.

Een bericht van gepland Onderhoud zal de volgende informatie bevatten:

- gegevens Contactmogelijkheid bij Parentix;
- tijds kader waarin het gepland Onderhoud zal plaatsvinden;
- verwachte feitelijke duur van het gepland Onderhoud;
- de diensten waarop het geplande Onderhoud van invloed zal zijn;
- prioriteitstelling;

Gepland Onderhoud is uitgesloten van de Beschikbaarheidsberekeningen tenzij de periode voor het geplande Onderhoud wordt overschreden en de dienst daardoor voor de Opdrachtgever niet beschikbaar is.

De Maintenance Windows voor klantspecifieke onderdelen worden altijd in overleg met Klant en Opdrachtgever ingepland en uitgevoerd. Onderhoud op generieke diensten staan vermeld in de Overeenkomst. Het Algemeen Onderhoud kent de volgende Maintenance Window:

Window	Omschrijving
Maintenance Window	Zaterdag 00:00 tot en met Zondag 23:59

3.3 Nood Onderhoud

Nood Onderhoud kan nodig zijn wanneer omstandigheden onmiddellijk ingrijpen vereisen. In een dergelijke situatie wordt de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk geïnformeerd via een e-mail naar het technisch contactpersoon, de Service pagina van Parentix, <https://www.parentix.nl/beschikbaarheid/> en de sociale media kanalen van Parentix. Onbeschikbaarheid tijdens Nood Onderhoud telt mee in de beschikbaarheidsberekening.

3.4 Onderhoud door Opdrachtgever (Onderhoud)

Onderdelen van de Dienstverlening die in het Monitoring Systeem van Parentix opgenomen zijn, dienen te reageren op de overeengekomen requests vanaf dit Systeem. Zodoende kan in geval van een Storing vastgesteld worden waar een probleem optreedt. Hiermee dient rekening gehouden te worden indien de Opdrachtgever zelf Onderhoud uitvoert op deze onderdelen.

Het is noodzakelijk dat door de Opdrachtgever te plegen Onderhoud tenminste 24 uur van te voren wordt doorgegeven aan Parentix. Indien het een Noodonderhoud betreft dan is het noodzakelijk dit via het email adres support@parentix.nl kenbaar te maken. Valse Storingsmeldingen die anders ontstaan en leiden tot response buiten of tijdens Kantoortijden, worden gefactureerd en kunnen bovendien leiden tot het vervallen van de in de SLA afgegeven garanties.

4 Veiligheid

4.1 Veiligheid en betrouwbaarheid

Parentix geeft geen garanties en aanvaardt geen aansprakelijkheid met betrekking tot de veiligheid van netwerkverbindingen en opgeslagen gegevens. Parentix zal zich inspannen om fysieke en logische toegang tot gegevens door onbevoegden te voorkomen en om informatie van Opdrachtgever geheim te houden. Parentix erkent het belang van een scherpe beveiliging van de omgeving van de Opdrachtgever. Parentix houdt zich regelmatig op de hoogte van de laatste informatie omtrent beveiliging. Ten einde een optimale beveiliging te garanderen nemen Parentix en Opdrachtgever de onderstaande maatregelen:

- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de personen die zij door middel van het verlenen van autorisatie, toegang verschaft tot de Applicatie die behoort tot de ICT-Infrastructuur alsmede de applicaties. Opdrachtgever en Parentix zullen, indien gewenst, in gezamenlijk overleg nadere afspraken maken over te hanteren regels en richtlijnen ten aanzien van het door Opdrachtgever gewenste beveiligingsbeleid.
- Parentix zal bijhouden, welke van haar medewerkers authenticaties en autorisaties mogen aanpassen op de omgeving van de Opdrachtgever.
- Indien een server is getroffen door een beveiligingsincident, zal Parentix beraadslagen wat de te volgen stappen zijn. Indien het nodig is, zullen patches op korte termijn geïnstalleerd worden. Indien hierbij onderbreking van de service van Parentix plaatsvindt dan wordt Opdrachtgever onverwijld hiervan op de hoogte gesteld.
- In het geval van ernstige security problemen, in hardware of software, zal Parentix beraadslagen wat de te volgen stappen zijn. Indien het nodig is, zullen patches op korte termijn geïnstalleerd worden. Wanneer dit niet toereikend blijkt te zijn zal Parentix na overleg overgaan tot het opnieuw inrichten van de server. Indien hierbij onderbreking van de service van Parentix plaatsvindt dan wordt Opdrachtgever onverwijld hiervan op de hoogte gesteld.
- Parentix verleent haar medewerking aan security audits en geeft toestemming voor penetration tests, mits deze de beschikbaarheid van de dienstverlening van Parentix niet in gevaar brengen; zulks ter beoordeling door Parentix. De kosten van een security audit en penetration test zijn voor Opdrachtgever. Verzoeken moeten minstens 14 dagen voorafgaande aan de geplande audit of penetration test schriftelijk worden ingediend.

4.2 Certificeringen

Parentix heeft de volgende certificeringen:

Naam	Certificerende instantie	verlooptdatum
ISO27001:2013	Noordbeek	31 maart 2020
ISAE Verklaring Type I & II	Noordbeek	Jaarlijks vernieuwd
NEN7510:2011	Noordbeek	31 maart 2020

Parentix zal zich inspannen certificeringen te continueren voor de duur van de Overeenkomst mits deze relevant zijn voor de dienstverlening. Parentix garandeert zich te blijven inspannen om gelijkwaardige waarborgen te kunnen overleggen in de vorm van (inter-)nationaal erkende standaarden.

4.3 Back-up en recovery procedure

Voor de Back-up en recovery van data binnen de cloud diensten wordt onderscheid gemaakt in het soort data. De 3 typeringen zijn als volgt:

- File data op file Shares en Home folders
- Email data (Hosted Exchange)
- Email data O365
- SQL Databases

Voor het Back-uppen van andere type data en data op lokale infrastructuur dienen aparte afspraken gemaakt te worden in de Overeenkomst. Desgewenst kan er ook een volledig uitwijkscenario worden opgezet voor de Dienst.

RPO (recovery point in time):

Voor de diverse type data gelden verschillende RPO's (oftewel retentietijd of bewaartermijn)

- File data op file Shares en Home folders : 62 dagen
- Email data hosted: 30 dagen middels functionele recovery functie (Recover Deleted Items)
- Email data hosted: 62 dagen (alleen tbv disaster recovery)
- Email data O365: Conform Microsoft policy
- SQL Databases : 14 dagen

Volledige Back-ups worden in de nachtelijke uren gemaakt, hiermee kan er maximaal data verloren gaan tot de vorige werkdag. Voor backups op lokale infrastructuur worden er specifieke afspraken gemaakt tussen Parentix en Klant in de Overeenkomst.

Medium / lokatie:

Back-ups worden zowel online in het datacenter als offline op een 2^e geografische locatie opgeslagen. Back-up media zijn beveiligde storage systemen welke in het bezit zijn van Parentix.

Recovery procedure:

Opdrachtgever kan de Parentix verzoeken tot het beschikbaar maken van gegevens uit de Back-up. Het terughalen van gegevens uit de Back-up is inbegrepen in de Dienst volgens een fair-use beleid, indien er met enige regelmaat Back-ups dienen te worden terug gehaald kan Parentix er voor kiezen hier additionele kosten voor in rekening te brengen, dit gebeurt echter pas na overleg met Opdrachtgever. Richtlijn is 2 keer per jaar restoren naar een test omgeving en/of 4 keer per jaar aanleveren aan Opdrachtgever via een beveiligd medium.

RTO (Recovery Time Objective)

Het uit de Back-up halen van individuele bestanden (en database) zal volgens het standaard Change management proces verlopen. De RTO wordt bepaald door de prioriteit en aard van de aanvraag. In het geval van een Service request gelden hiervoor de Service request doorlooptijden, in het geval van een Incident gelden de Incident doorlooptijden waarbij rekening gehouden dient te worden met de beperkingen van de onderliggende technologische lagen*.

** Voorbeeld is het restoren van een grote database welke in het geval van een P1 Incident langer kan duren dan de gestelde oplostijd.*

Mirroring

Parentix past standaard geen mirror techniek toe, indien gewenst worden hier in Overeenkomst afspraken over gemaakt.

4.4 Audits

- Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde partij die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze Overeenkomst, en alles dat daarmee verband houdt.
- Parentix zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is tenzij een spoedeisend belang zich hiertegen verzet, ter beschikking stellen.
- De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
- De kosten van een audit en daaruit voortvloeiende werkzaamheden komen voor rekening van Opdrachtgever.

4.5 Meldplicht / security incident rapportage

In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van de dienst die leidt tot een aanzienlijke kans op nadelige gevolgen, dan wel nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van data van de Opdrachtgever) zal Parentix, zich naar beste kunnen inspannen om Opdrachtgever daarover onmiddellijk te informeren. Parentix spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken. De meldplicht geldt ongeacht de impact van de markt.

Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Parentix meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen. Opdrachtgever (de Verantwoordelijke) is verantwoordelijk voor de beoordeling en het eventuele melden naar de relevante autoriteiten.

De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede:

- Wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- Wat is het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg;
- Wat is de (voorgestelde) oplossing;
- Wat de reeds ondernomen maatregelen zijn.

4.6 Log informatie

Om (security) Incidenten en eventueel falen van de dienst goed te kunnen diagnosticeren is het van belang dat Opdrachtgever toegang kan hebben tot de log informatie van de dienst. Parentix stelt de logging informatie beschikbaar welke functioneel in de Applicaties is op te vragen.

4.7 Exit procedure

Aanvullend op de bepaling in de Algemene Voorwaarden geldt bij beëindiging van de Overeenkomst en daarmee ook het SLA dat Parentix zal meewerken aan de overdracht van de data van de Opdrachtgever aan de Opdrachtgever en aan het verantwoord beëindigen van de service. Eventueel te maken kosten door Parentix zullen worden doorbelast aan Opdrachtgever.

Parentix zal de data van de Opdrachtgever tot 30 dagen na het einde van de Overeenkomst bewaren. Op verzoek kan Opdrachtgever deze data middels een beveiligd medium downloaden. De data is beschikbaar in de vorm van losse bestanden in de originele directory structuur, exports van email bestanden en/of Back-up bestanden van SQL databases.

Na 30 dagen zal Parentix de data van Opdrachtgever definitief wissen. Data ontstaan door het gebruik van de dienst, zoals o.a. logdata zal Parentix 12 maanden bewaren en is niet inzichtelijk voor de Opdrachtgever. In verband met wettelijke eisen kan hiervan worden afgeweken.

5 Techniek

5.1 Capaciteit

De capaciteit is het maximum van de geleverde dienst. De maximale capaciteit verschilt per dienst en wordt voor niet standaard Diensten in de design fase bepaald. Voor standaard Diensten is Parentix verantwoordelijk voor het op peil houden van de benodigde capaciteit nodig om een kwalitatief hoogwaardige Dienst te leveren.

5.2 Cryptografie

Parentix is verantwoordelijk voor de beveiliging van de Opdrachtgeverdata en draagt zorg voor afdoende technische maatregelen om het transport van Data over publieke verbindingen en/of draagbare media voor de Opdrachtgever middels de gangbare cryptografische maatregelen te beschermen.

5.3 Redundantie

Parentix heeft op technologisch vlak voldoende redundantie ingebouwd om een hoge mate van garantie af te kunnen geven omtrent de Beschikbaarheid van de Dienst. Parentix heeft onder andere de volgende maatregelen doorgevoerd om de technische continuïteit te waarborgen:

- ICT-Infrastructuur draait in een professioneel Datacenter welke eigen borgingen kent voor de continuïteit van de DC diensten (power failsafe systemen, multi power feeds, redundantie peering met Internet backbone, brandbeveiliging, toegangsbeveiliging etc...);
- Apparatuur (Servers, firewalls, routers, storage etc...) zijn voorzien van meerdere voedingen;
- Er zijn meerdere verbindingen richting het Internet van verschillende leveranciers aangesloten over verschillende routes;
- Parentix maakt gebruik van virtualisatie technologie waardoor bij het falen van hardware de server uitvalt en binnen enkele minuten opnieuw wordt opgestart op een ander stuk hardware;
- Servers zijn middels meerdere verbindingen verbonden met het netwerk;
- Storage systemen kennen multiple level failsafe mechanismes.

5.4 Authenticatie en autorisatie

De Opdrachtgever krijgt toegang tot de dienst door in te loggen met username en wachtwoord via HTTPS / TLS1.2 128 bits beveiligde verbinding. Desgewenst kunnen additionele authenticatie methoden worden aangeboden om het veiligheidsnivo van de inlog procedure verder te verhogen en/of te vergemakkelijken (ADFS, Multi-Factor)

5.5 Onderaannemers

Om voor de Opdrachtgever goed te kunnen inschatten of hij aan alle (wettelijke) verplichtingen voldoet is het van belang dat Parentix inzichtelijk maakt welke relevante onderaannemers deze inschakelt bij het uitvoeren van de Dienst.

Parentix maakt gebruik van de volgende relevante onderaannemers:

- Equinix/Telecity
- TiNet Spa
- NTT
- Quanza (monitoring Internet peering)
- Telindus (monitoring Internet peering)
- Microsoft & Microsoft Azure
- Exact
- RES Software
- Citrix
- DeanOne
- Nextpertise

Het staat Parentix vrij om te wisselen van onderaannemer. Wanneer Opdrachtgever van mening is dat hij of zij niet meer aan haar wettelijke verplichtingen kan voldoen zullen Parentix en Opdrachtgever in overleg treden.

5.6 Geografische locatie

Parentix slaat zijn data op in Nederland. Voor Office365 en Azure diensten gelden de voorwaarden zoals Microsoft deze stelt.

5.7 Verantwoordelijkheden van de Opdrachtgever

Tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor:

- Het uitvoeren van een risico analyse om zijn (online) risico's te bepalen
- Het tijdig beschikbaar stellen medewerkers in het geval van benodigde Changes in de ICT-Infrastructuur ten behoeve van de gevraagde Dienst(en)
- Het functionele beheer van de Applicatie bovenop het OS
- Capaciteit en kwaliteit van het lokale netwerk en internerbinding van Opdrachtgever ten behoeve van de gevraagde belasting
- Indien er geen werkplekbeheer dienst wordt afgenomen: het beheer en configuratie van de werkstations van Opdrachtgever voor het gebruik van het hosted platform waarbij rekening gehouden dient te worden met:
 - o Ondersteunde versie Microsoft Internet Explorer of ander ondersteunde browser voor Exact Synergy Enterprise
 - o Citrix Receiver of Microsoft Remote Desktop Client voor Cloud Desktop
- Parentix ondersteunt geen remote desktop via een draadloos netwerk
- Parentix ondersteunt alleen printen vanaf Citrix Receiver of Remote Desktop Clients als de leverancier van de printer een lokale printerdriver ter beschikking stelt die geschikt is voor het printen vanaf het Windows Terminal Server besturingssysteem. Alleen business printers die aan bovenstaande voldoen worden ondersteund, geen USB en/of wireless printers.

6 Persoonsgegevens

Hoewel Parentix niet de Verantwoordelijke is voor de omgang van persoonsgegevens is het voor Opdrachtgever van belang om te weten welke maatregelen Parentix heeft genomen ter bescherming van persoonsgegevens. In Nederland wordt er vaak een seperate BewerkerOvereenkomst gesloten.

Parentix zal standaard de DHPA verwerkersovereenkomt met Opdrachtgever ondertekenen. Indien wenselijk kunnen afwijkende afspraken worden gemaakt.

6.1 Verzoeken van derden (Directive 95/46/EC)

In het geval dat een betrokkene een verzoek tot inzage, zoals bedoeld in artikel 35 Wbp, of verbetering, aanvulling, wijziging of afscherming, zoals bedoeld in artikel 36 Wbp, richt aan Parentix, zal Parentix het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen.

7 Service Level Rapportages

7.1 Operationele Service Level Rapportage

De volgende rapportages kunnen *maandelijks* na het einde van de beschreven periode, door Parentix aan Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.

Cloud Services

SLA Report

Rubriek	Omschrijving
Beschikbaarheid	Percentage Beschikbaarheid (Service Window uren minus downtime (call-to-fix tijden) versus Service Window uren).
Activiteit	Aantal Service Requests per maand, trend analyse afgelopen 12 maanden
Verstoringsen	Laatste 5 Verstorings verzoeken welke tot Downtime hebben geleid
Incidenten	Gemiddelde performance afhandeling Incidenten Laatste 10 Incident verzoeken
Changes	Gemiddelde performance afhandeling Changes Laatste 10 Change verzoeken

Usage report

Rubriek	Omschrijving
Data Usage	Gebruikte hoeveelheid storage per category data inclusief het overzicht included en additionele storage
Databases	Alle aan Opdrachtgever gelieerde databases plus de grootte
Mailboxes	Alle aan Opdrachtgever gelieerde mailboxen per gebruiker plus de grootte
Personal Folders	Alle aan Opdrachtgever gelieerde Persoonlijke Folders per gebruiker plus de grootte
Public Folders	Alle aan Opdrachtgever gelieerde Publieke Folders plus de grootte
Product Usage per User	Overzicht van gebruikers van Opdrachtgever met afgenomen diensten

Health Report

Rubriek	Omschrijving
Databases	Technische informatie omtrent aan Opdrachtgever gelieerde databases waaronder: <ul style="list-style-type: none">- applicatie versie database- Licentie- Grootte- Back-up informatie
Client apps	Lijst met applicaties en gebruikers welke gebruik maken van de databases
Client users	Lijst met gebruikers en applicaties welke gebruik maken van de databases

Infrastructure Services

IRIS Managment rapportage

Rubriek	Omschrijving
Servers	Aantal servers welke worden gemonitored plus: <ul style="list-style-type: none">- Licentie OS- Licentie Office producten Status van Windows Updates Beveiligingsstatus Servers Hardschijfruimte
Clients	Aantal servers welke worden gemonitored plus: <ul style="list-style-type: none">- Licentie OS- Licentie Office producten Status van Windows Updates Beveiligingsstatus Servers
Supportdesk	Aantal open en gesloten support tickets

8 Voorwaarden en uitsluitingen

- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en actualiteit van de Exact licentie en overige LOB applicatie licenties welke geen onderdeel zijn van de standaard Dienst
- De acceptatietest van een nieuwe release van de service bestaat voor Parentix uit het toetsen van de beschikbaarheid van de applicatie.

NB: Accepteren van de functionaliteit wordt door de Opdrachtgever uitgevoerd.

Voor Akkoord

Deze Service Level Agreement is onlosmakelijk verbonden met de Overeenkomst tussen Parentix en Opdrachtgever. Door de ondertekening van de Overeenkomst accepteert Opdrachtgever ook dit SLA.

Verwerkingsverantwoordelijke

____/____/_____
Datum

Naam

Handtekening

Verwerker (Parentix)

____/____/_____
Datum

Naam

Handtekening

