



## BIJLAGE 3: SLA

### Contents

---

1. Inleiding.....	2
2. Beschrijving dienstverlening .....	3
3. Specificatie van de serviceniveaus.....	8
4. Exit plan.....	10

# 1. Inleiding

---

## 1.1 Inleiding

OPDRACHTGEVER heeft gekozen voor de oplossingen van Smart Production Solutions voor de ondersteuning van haar logistieke bedrijfsprocessen. Smart Production Solutions levert hierin de app Smart Production Suite. Tussen OPDRACHTGEVER en Smart Production Solutions is de overeenkomst leidend en dit Service Level Agreement (SLA) is een uitwerking van het ondersteunings- en onderhoudselement in het kader van de internetdienst Smart Production Suite.

## 1.2 Scope dienstverlening

OPDRACHTGEVER en Smart Production Solutions streven naar een langdurige relatie betreffende het verder digitaliseren van de logistieke processen van OPDRACHTGEVER met behulp van de internetapplicatie Smart Production Suite. De in dat kader overeengekomen dienstverlening heeft betrekking op het exploiteren van Smart Production Suite, het verlenen en uitvoeren van ondersteuning en onderhoud, waaronder de verdere ontwikkeling van Smart Production Suite, alsmede de daarmee samenhangende werkzaamheden zoals de levering en implementatie beschreven in de overeenkomst en deze SLA. Deze diensten worden geleverd op het in dit SLA overeengekomen Service Level. De internetdienst Smart Production Suite bestaat uit de volgende dienstverlening:

- ✓ Exploitatie
- ✓ Servicedesk
- ✓ Functioneel onderhoud
- ✓ Technisch beheer
- ✓ Strategische release ontwikkeling
- ✓ Versiebeheer en deployment

## 2. Beschrijving dienstverlening

---

### 2.1 Exploitatie

Exploitatie omvat alle processen die ervoor zorgen dat de beschikbaarheid van de softwaredienst op de lange en de korte termijn conform de SLA is gegarandeerd. Dit omvat de volgende activiteiten:

- 2.1.1 *Service Level Management: de overeengekomen serviceniveaus garanderen voor het beantwoorden van functionele, technische en service-vragen (2<sup>e</sup> lijn) en oplossen van incidenten (3<sup>e</sup> lijn)*
- 2.1.2 *Capaciteitsmanagement: Garanderen van voldoende beschikbaarheid van de hardware resources (server capaciteit, bandbreedte netwerk, database capaciteit, licenties e.d.)*
- 2.1.3 *Managen van de beschikbaarheid: Security, permanente bewaking van de performance, herstart bij uitval, back-up en recovery, tunen van de database e.d.*

### 2.2 Servicedesk

Meldingen aan de servicedesk van Smart Production Solutions mogen alleen gedaan worden door de functioneel beheerder van OPDRACHTGEVER. De servicedesk van Smart Production Solutions registreert en bewaakt de afhandeling van alle meldingen en rapporteert hierover. Per ingangsdatum contract stelt Smart Production Solutions aan OPDRACHTGEVER toegang tot de servicemanagementapplicatie van Smart Production Solutions beschikbaar, zodat de bevoegde functionarissen van OPDRACHTGEVER de meldingen daarin rechtstreeks kunnen registreren, waarna Smart Production Solutions conform de afgesproken Service Levels de meldingen zal verwerken en bewaken.

#### *Aanmeldingsprocedure*

Aanmelden van functionele vragen, service vragen (bv. verzoek om herstelacties, database kopie maken etc.), incidenten (bugs en problems) en RFC's kan geschieden:

- Telefonisch: 073 615 9988
- via e-mail: [support@smartproductionsolutions.com](mailto:support@smartproductionsolutions.com)

#### *Tweedelij*

- ✓ Beantwoorden van functionele- en technische vragen over de werking van de Smart Production Suite, waarvoor de functioneel beheerder van OPDRACHTGEVER geen oplossing weet of waarvoor de functioneel beheerder de oplossing niet zelf kan realiseren.
- ✓ Afhandelen van service-vragen: dit betreffen verzoeken van OPDRACHTGEVER aan Smart Production Solutions om (extra) ondersteuning, voor uitvoeren van technisch en functioneel beheer taken (bv. capaciteitsprobleem bij OPDRACHTGEVER). Voor het afhandelen van service-vragen brengt Smart Production Solutions kosten in rekening. Smart Production Solutions zal vooraf aangeven wanneer er kosten worden doorbelast, gekoppeld aan het betreffende serviceverzoek. OPDRACHTGEVER dient na overeenstemming hier akkoord voor te geven.



### 3e lijn

Wanneer gemeld wordt dat de app van de Smart Production Suite niet functioneert op de wijze die ervan verwacht mag worden en het gemelde probleem alleen opgelost kan worden door het wijzigen van deze applicatie, spreken we van een incident (verstoring).

Incidenten worden op basis van prioriteit afgehandeld. Er worden drie typen *prioriteit* onderscheiden:

- **Type a:** bedrijfsfuncties zijn mogelijk, echter door de gebruiker wordt de foutsituatie als hinderlijk ervaren.
- **Type b:** niet bedrijfskritische functies zijn geblokkeerd.
- **Type c:** bedrijfskritische functies zijn geblokkeerd. Een workaround-oplossing kan gewenst/noodzakelijk zijn.

De prioriteit wordt door OPDRACHTGEVER bepaald. Smart Production Solutions toetst of deze prioritering realistisch is. Als er tussen OPDRACHTGEVER en Smart Production Solutions geen overeenstemming is met betrekking tot de gestelde prioriteit, zal dit via de vastgestelde escalatielijnen worden opgelost.

Er worden 2 *soorten* incidenten onderscheiden:

- **Bugs:** een bug is een incident dat door een kleine aanpassing in de applicatie kan worden opgelost. Voor het oplossen van een bug wordt meestal geen functioneel en/of technisch ontwerp gemaakt. Wel wordt de bestaande documentatie in overeenstemming gebracht met de aanpassing in de software en wordt in de servicemanagementapplicatie een korte beschrijving gegeven van de wijze waarop de bug is opgelost. Opgeloste bugs worden meestal met een tussentijdse update (hotfix) 's-nachts of in het weekend in productie genomen.
- **Problems:** Net als de bug is een problem ook een incident dat alleen door het aanpassen van de applicatie kan worden opgelost. In dit geval betreft het echter dusdanig omvangrijke aanpassingen dat daarvoor wel een formeel traject doorlopen moet worden, bestaande uit de volgende stappen: requirementanalyse, opstellen functionele- en technische specificaties, bouwen, testen, in productie nemen.

### *Bereikbaarheid servicedesk (2e- en 3e-lijn)*

De service-uren geven de periode aan wanneer OPDRACHTGEVER een beroep kan doen op de functionele en technische ondersteuning van Smart Production Solutions.

<i>Omschrijving</i>	<i>Dagen</i>	<i>Periode</i>	<i>Telefoon &amp; SMS</i>
2e en 3e lijn meldingen	Maandag t/m Vrijdag	08:30 - 17:30	073-6159988

### *Reactie- en oplostijden tijdens kantooruren*

<i>Prioriteit</i>	<i>Reactie</i>	<i>Oplostijd</i>
<b>Type a</b>	75% binnen 24 uren	75 % conform planning**
<b>Type b</b>	90% binnen 8 uren	75% binnen 1 werkweek
<b>Type c</b>	99% binnen 30 minuten*	75% binnen 1 werkdag

\*Deze reactietijd bij type C incidenten wordt alleen gegarandeerd indien de melding telefonisch wordt gedaan.

\*\* Het gaat hierbij om planning zoals overeengekomen met OPDRACHTGEVER en toegewezen aan een release.

#### *Serviceniveau meldingen algemeen*

Smart Production Solutions checkt of aan de melding:

- de juiste categorie is toegekend (functionele/technische vraag, servicevraag, bug, problem of RFC)
- de juiste prioriteit is toegekend (type A, B of C)

Wanneer het type melding en/of prioritering volgens Smart Production Solutions onjuist is, vindt terugkoppeling, in afstemming, naar OPDRACHTGEVER plaats. Escalatie vindt plaats conform het escalatiemodel.

#### *Prioriteit per melding*

melding	Prioriteit
1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> lijn: Functionele/technische vraag	Type A
1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> lijn: Servicevraag	Type A
3 <sup>e</sup> lijn: incident - bug	Type A, B of C
3 <sup>e</sup> lijn: incident - problem	Type A, B of C

## **2.3 Functioneel onderhoud**

Functioneel onderhoud behelst het aanbrengen van een functionele wijziging of aanvulling in de werking van Smart Production Suite en vindt plaats op initiatief van Smart Production Solutions of op verzoek van OPDRACHTGEVER:

- 2.3.1** Smart Production Solutions neemt het initiatief tot het aanbrengen van een functionele wijziging in de werking van de Smart Production Suite als dit helpt bij het verder optimaliseren van logistieke processen bij het merendeel van de klanten.
- 2.3.2** RFC's (requests for change) van OPDRACHTGEVER worden door Smart Production Solutions beoordeeld of de wijziging specifiek voor OPDRACHTGEVER van toepassing is (specifieke uitbreiding) of dat de wijziging voor meerdere klanten van belang is (generieke uitbreiding). Voor het realiseren van RFC's wordt het traject van de ontwikkelstraat doorlopen: requirementanalyse (afstemming met



OPDRACHTGEVER), functionele specificatie (afstemming met OPDRACHTGEVER), bouw, test, uitbrengen Beta-release, acceptatie door OPDRACHTGEVER en het in productie nemen.

- a. RFC Specifiek: Smart Production Solutions zal aan OPDRACHTGEVER een offerte voorleggen voor de realisatie van de specifieke uitbreiding, die in de Smart Production Suite wordt opgenomen. Nadat OPDRACHTGEVER de offerte heeft geaccordeerd, zal Smart Production Solutions de uitbreiding inplannen en realiseren. Ook voor deze wijzigingen gelden de bepalingen zoals opgenomen in deze SLA.
- b. RFC generiek: Smart Production Solutions bepaalt in welke toekomstige update of release van Smart Production Suite de wijziging zal worden meegenomen en informeert OPDRACHTGEVER daarover.

## **2.4 Technisch beheer**

Het technisch beheer is onderdeel van deze Overeenkomst en wordt volledig uitgevoerd door Smart Production Solutions. Standaard wordt er dagelijks een back-up van de database van OPDRACHTGEVER gemaakt met een historie van maximaal zeven dagen. Indien overeengekomen in het contract, beslaat de historie een langere periode. Bij calamiteiten kan OPDRACHTGEVER ervoor kiezen met een back-up-versie van de database verder te werken. De back-up worden op een andere server geplaatst, waardoor het verlies van gegevens bij een calamiteit zo veel mogelijk wordt beperkt.

Voor het onderhoud van de servers en andere hardware kan de beschikbaarheid van de Smart Production Suite voor korte tijd worden onderbroken. Onderhoud wordt uitgevoerd in dal periodes (weekend) om de beschikbaarheid zo min mogelijk te frustreren. Als de service door onvoorziene omstandigheden voor langere tijd wordt onderbroken worden alle klanten van Smart Production Solutions hiervan op de hoogte gesteld. De beschikbaarheid van de service en de toegangsbeveiliging wordt 24 uur per etmaal en 7 dagen per week gemonitord.

Toegangsbeveiliging wordt uitgevoerd op verschillende niveaus. Naast een server-side firewall vindt de applicatietoegang plaats middels een beveiligde verbinding op basis van een SSL-certificaat (https-verbinding).

## **2.5 Strategische releaseontwikkeling**

Naast hierboven genoemde aanleidingen voor softwareaanpassingen volgt Smart Production Solutions ook een eigen strategische ontwikkelagenda. Deze is gebaseerd op de marktontwikkelingen die Smart Production Solutions meent te zien en de wijze waarop Smart Production Solutions daar met Smart Production Suite op wenst te anticiperen. Strategische release ontwikkeling is voor Smart Production Solutions absolute noodzaak om ook in de toekomst nog bestaansrecht te hebben.

Smart Production Solutions streeft ernaar de resultaten van haar strategische ontwikkelagenda eens per jaar of eens per half jaar als nieuwe release van Smart Production Suite uit te brengen. Het vaststellen van de release-inhoud vindt minimaal 1 keer per jaar plaats in overleg met de klanten van Smart Production Solutions.

Voor het realiseren van de releases wordt hetzelfde proces doorlopen als voor het realiseren van de RFC's.



## 2.6 Versiebeheer en deployment

Smart Production Solutions installeert de nieuwe software van Smart Production Suite (Beta release) op de test/acceptatie omgeving voor OPDRACHTGEVER uiterlijk 10 werkdagen voor de releasedatum. Op de aangegeven releasedatum installeert Smart Production Solutions de nieuwe software (release of update) op de productieomgeving. Installatie van de nieuwe releases/updates van de acceptatie- naar productieomgeving vindt plaats via een geautomatiseerde procedure (script). OPDRACHTGEVER heeft uiterlijk tot 3 werkdagen voor de releasedatum om gemotiveerd bezwaar te maken tegen het in productie nemen van een release. In dat geval zullen OPDRACHTGEVER en Smart Production Solutions in overleg treden of de release voor OPDRACHTGEVER, danwel voor alle klanten wordt uitgesteld of dat OPDRACHTGEVER toch op de release mee gaat.

Smart Production Solutions garandeert hierbij tenminste het volgende:

- Gegevensuitwisselingen met ERP-systemen en/of andere aan de Smart Production Suite gekoppelde systemen blijven intact v.w.b. de verwerking aan de kant van de Smart Production Suite
- Eventuele specifieke RFC's en de inrichting van de Smart Production Suite blijven ongewijzigd werken
- Er ontstaan geen compatibiliteitsproblemen met de reeds in de Smart Production Suite ingevoerde data en gegevens

<i>Activiteit</i>	<i>Gepland</i>	<i>Tijdstip</i>
Bugfixes*	Dagelijks (indien aan de orde)	20:00 - 21:00
Releases en updates	1e weekend van de maand	16:00 - 19:00

\* Spoedeisende werkzaamheden kunnen bij uitzondering ook tijdens kantoortijden worden uitgevoerd. Smart Production Solutions houdt OPDRACHTGEVER hiervan op een zo vroeg mogelijk moment schriftelijk dan wel telefonisch op de hoogte.

## 2.7 Continuïteit

De Smart Production Suite wordt gehost in twee (i.v.m. redundancy) gecertificeerde datacenters namelijk: EUNetworks (Amsterdam) en Dataplace (Alblasserdam). Smart Production Solutions garandeert een beschikbaarheid van 99,5% van de Smart Production Suite en dat alle data binnen de EU/EER wordt verwerkt.

De hosting bevat tevens:

- Het beschikbaar stellen van de applicatie en toegang tot de database op een internetserver
- Beveiliging van de gegevens op de database (back-up en firewallprotectie)
- Het beheer en onderhoud van de hard- en software

## 2.8 Audits

Klanten en door de klanten daartoe aangewezen externe partijen (b.v. accountants) hebben volledige toegang tot het systeem voor audit-management doeleinden.

## 3. Specificatie van de serviceniveaus

---

### 3.1 Beschikbaarheid\* internetdienst Smart Production Suite

Beschikbaarheid (%)	Reactietijd** (minuten)	Oplostijd***(uren)
99,5%	30	24

\* Het betreft hier de beschikbaarheid van de gehele internetdienst Smart Production Suite.

\*\* Het betreft de tijdsduur tussen de constatering door Smart Production Solutions en de reactie.

\*\*\* Het betreft de tijdsduur tussen de constatering door Smart Production Solutions en de oplossing.

- Smart Production Solutions stelt gedurende zeven maal vierentwintig uur (7\*24) per week de afgenomen Smart Production Suite dienst als nader omschreven beschikbaar.
- Smart Production Solutions garandeert een beschikbaarheid van 99,5 % met betrekking tot de afgenomen dienst Smart Production Suite. Voornoemde beschikbaarheid wordt gemeten en berekend over de periode van één (1) contractjaar. Smart Production Solutions verplicht zich het door OPDRACHTGEVER gekozen serviceniveau als beschreven in deze SLA na te komen.
- Tot aan het Openbare Internet garandeert Smart Production Solutions voor de bereikbaarheid een beschikbaarheid van 99,5 % 7\*24 uur op jaarbasis. Smart Production Solutions garandeert niet dat er altijd communicatie over het Internet mogelijk is, dat er altijd een verbinding tot stand kan worden gebracht met een andere aangeslotene op het Internet of dat de dienst Smart Production Suite altijd vanaf het Internet bereikbaar is.
- De beschikbaarheidgarantie treedt in werking op het moment dat de dienst Smart Production Suite werkend aan OPDRACHTGEVER is opgeleverd;
- OPDRACHTGEVER dient storingen die de dienst Smart Production Suite betreffen zo spoedig mogelijk telefonisch of middels elektronische weg te melden bij de ServiceDesk;
- De periode van “niet-beschikbaar-zijn” gaat in op het moment dat OPDRACHTGEVER meldt en/of Smart Production Solutions constateert dat de dienst Smart Production Suite niet meer functioneert conform de tussen OPDRACHTGEVER en Smart Production Solutions overeengekomen specificaties als vermeld in deze SLA;
- De periode van “niet-beschikbaar-zijn” wordt afgesloten op het moment dat door Smart Production Solutions aan OPDRACHTGEVER wordt gemeld dat de dienst Smart Production Suite weer functioneert conform de tussen OPDRACHTGEVER en Smart Production Solutions overeengekomen specificaties als vermeld in deze SLA;
- De Beschikbaarheid (B) wordt als volgt berekend:

$$B: ((Nt - Dt)/Nt) \times 100\%$$



Nt: Tijdsperiode dat de Apparatuur en/of Programmatuur beschikbaar dient te zijn.

Dt: Tijdsperiode dat de dienst niet beschikbaar is.

Gedurende het Servicewindow (zie volgende paragraaf) is de beschikbaarheidgarantie niet van toepassing.

De beschikbaarheid wordt gemeten over de periode van één contractjaar.

#### 9. Servicewindow

Activiteit	Gepland	Tijdstip
Back-up applicatie en database	Maandag t/m Zondag	02:00 - 03:00

#### 3.2. Overlegstructuur & escalatie

Indien niet voldaan wordt aan het afgesproken Service Level, danwel indien er andere aandachtspunten in de dienstverlening zijn, geldt het volgende escalatiemodel:

Escalationiveau	Contactpersoon OPDRACHTGEVER	Contactpersoon Smart Production Solutions
Niveau 1	Functioneel beheerder	Medewerker Support
Niveau 2	Clustermanager	Accountmanager
Niveau 3	Directie	Directeur Sales

Standaard hanteert Smart Production Solutions de volgende overlegstructuur:

1x per kwartaal: Service Level Overleg (accountmanager, support, functioneel beheerder)

1x per kwartaal: Business Accountoverleg (accountmanager, clustermanager)

1x per jaar: Strategisch overleg (directie en accountmanager, OPDRACHTGEVER)

## 4. Exit plan

---

In het exitplan zijn de volgende elementen opgenomen:

1. Borging continuïteit bij faillissement, staking, surseance etc. van Smart Production Solutions
2. Oplevering data van OPDRACHTGEVER bij beëindiging overeenkomst

### 4.1 Borging continuïteit bij faillissement, staking, surseance etc. van Smart Production Solutions

Smart Production Solutions biedt een continuïteitsgarantie voor 3 maanden na beëindiging van de bedrijfsactiviteiten (door faillissement, surseance etc.). Deze garantie houdt in dat de complete SaaS-dienst Smart Production Suite gehost blijft in de datacenters en dit OPDRACHTGEVER en Smart Production Solutions de mogelijkheid biedt om enerzijds, de broncode te verkrijgen en anderzijds de hierna genoemde export van de data van OPDRACHTGEVER te verkrijgen. Data blijft eigendom van OPDRACHTGEVER.

Hiermee heeft OPDRACHTGEVER de zekerheid dat in deze situatie de applicatie en data geborgd zijn en er voldoende tijd is om een alternatief in te regelen (danwel door een overstap naar een andere marktpartij, danwel door de Smart Production Suite door een andere partij of zelfstandig te exploiteren voor eigen gebruik).

### 4.2 Oplevering en vernietiging data van OPDRACHTGEVER bij beëindiging overeenkomst

De Smart Production Suite is een add-on op bestaande ERP-oplossingen waarin ERP-transacties worden opgehaald, verwerkt en weer teruggezet naar ERP met daarin de status aanpassingen van orders en registratie van verbruikte uren en materialen. Een overzicht van alle gemaakte transacties kan Smart Production Solution opleveren in Excel

Indien de overeenkomst tussen Smart Production Solutions en OPDRACHTGEVER op reguliere wijze wordt beëindigd en indien OPDRACHTGEVER aan al haar verplichtingen heeft voldaan jegens Smart Production Solutions, dan zal Smart Production Solutions de gegevens eenmalig plaatsen in een back-up bestand van een MS SQL server database, terug in te lezen in de MS SQL server van OPDRACHTGEVER. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

De kosten voor deze export bedragen per oplevering:

- € 760,00 excl. BTW voor de documentenexport
- € 300,00 excl. BTW voor de Excel-export

Het proces van deze aanvraag verloopt als volgt:

1. OPDRACHTGEVER vraagt schriftelijk of per e-mail de data op bij de afdeling Support van Smart Production Solutions. In deze aanvraag staan vermeld op welke peildatum de data moet worden opgeleverd en of er meerdere opleveringen (bijv. 1 proefaanlevering op datum X en 1 definitieve aanlevering op datum Y) of één oplevering dient te geschieden.
2. De afdeling Support van Smart Production Solutions bevestigt de ontvangst van de aanvraag en de uitvoering conform de aanvraag met bijbehorende condities zoals opgenomen in dit exitplan. Tevens wordt in deze bevestiging, op basis van onderlinge afstemming, vastgelegd op welke wijze de data wordt aan welke geautoriseerde persoon aangeleverd (per SFTP, per beveiligde dvd etc.).
3. De data wordt op de overeengekomen datum en via de vastgestelde methode aan de contactpersoon van OPDRACHTGEVER opgeleverd.
4. De data wordt door OPDRACHTGEVER gecontroleerd en, indien akkoord, wordt een schriftelijke décharge door de contactpersoon van OPDRACHTGEVER aan de Support afdeling van Smart Production Solutions opgeleverd.
5. Uiterlijk 5 werkdagen na de schriftelijke décharge vernietigt Smart Production Solutions alle data van OPDRACHTGEVER uit de databases en van de schijven. Vanaf het moment van décharge door OPDRACHTGEVER gaat de verantwoordelijkheid voor het bewaren van data volledig over naar OPDRACHTGEVER.