

Service Level Document

Webbeheer voor ISI Media klanten

<versie v01.00 >

Versiebeheer

Versiebeheer			
Versie	Datum	Veranderingen	Gewijzigde pagina's
01.00	25-06-2015	Ingangsdatum, definities, meldingsproces, responstijden	

Documentgegevens

Bestandsnaam: Service Level Document ISI Media v 1.00
Versie: 01.00
Datum: 25 juni 2015

Auteur

Eric van den Berg MA

Uitgever

ISI Media
Postbus 91505
2509 EC Den Haag
T 06-34009124
E info@isimedia.nl
W www.isimedia.nl
Tw @isimedianl

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
1 Definities.....	4
1.1 Partijen.....	4
1.2 Onderwerp.....	4
1.3 Looptijd.....	4
1.4 Wijzigingsbeleid	4
1.5 Geheimhouding.....	4
1.6 Webbeheer	4
2 Dienstverlening	5
2.1 Dienstverleningsgebieden	5
2.2 Hosting.....	5
2.3 Werkzaamheden.....	5
2.3.1 Aard van de werkzaamheden	5
2.4 Servicedesk en meldingensysteem	6
3 Meldingsproces en kwaliteitsbewaking.....	7
3.1 Meldingsproces	7
3.1.1 Melding door klant.....	8
3.1.2 Analyse door ISI Media en reactie van ISI Media naar klant.....	8
3.1.3 Afhandeling van een verstoring van de dienstverlening.....	8
3.1.4 Afhandeling van een serviceaanvraag	8
3.2 Kwaliteitsbewaking.....	8
3.2.1 Vragen van de klant.....	8
3.2.2 Reguliere informatievoorziening.....	8
4 Service level afspraken.....	9
4.1 Beschikbaarheid Wordpress	9
4.1.1 Definitie van beschikbaarheid	9
4.1.2 Service level garantie	9
4.1.3 Monitoring en oplostijden	9
4.2 Oplostijden.....	10
4.2.1 Variabelen voor oplostijden	10
4.2.2 Service level garantie	11
4.3 Voorwaarden.....	11
5 Akkoordverklaring.....	13
Bijlage A	14
Beschikbaarheid 1 ^e lijns Servicedesk.....	14
Standaard werkdagen	14
Sluitingsdagen telefonische 1 ^e lijns Servicedesk.....	14
Meldingsonderwerpen.....	14

1 Definities

1.1 Partijen

Bij dit Service Document 'Beheer webbeheer voor ISI Media klanten', zijn de volgende partijen betrokken:

1. ISI Media, gevestigd te Den Haag, in deze overeenkomst verder aangeduid als ISI Media
2. Klant van ISI Media, in deze overeenkomst verder aangeduid als 'Klant'

Bedrijfsbepaling

ISI Media heeft het recht om alle rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst over te dragen aan een door haar gekozen opdrachtnemer, bijvoorbeeld indien ISI Media besluit de in dit Service Document opgenomen servicetaken uit te besteden.

1.2 Onderwerp

De partijen leggen in dit Service Document, het serviceniveau vast van de door ISI Media aan Klant te leveren dienstverlening.

1.3 Looptijd

De looptijd van dit Service Document is een (1) jaar en wordt daarna jaarlijks stilzwijgend verlengd. De ingangsdatum is 1 juli 2015. Opzeggen van het contract is uitsluitend schriftelijk mogelijk tot uiterlijk twee maanden voor afloop van het contractjaar.

1.4 Wijzigingsbeleid

De inhoud van dit Service Document zal alleen worden gewijzigd naar aanleiding van een schriftelijk voorstel en in overleg met relevante partijen.

1.5 Geheimhouding

Met het aangaan van een overeenkomst tot leveren en hosten van een website verklaren beide partijen ook vertrouwelijk om te gaan met alle informatie en gegevens die in het kader van die overeenkomst worden uitgewisseld. Deze geheimhouding geldt voor alle medewerkers van betrokken partijen en duurt tot 1 jaar na beëindiging van deze overeenkomst.

1.6 Webbeheer

Onder webbeheer wordt in dit Service Document verstaan het dagelijks beheer van webapplicaties, zoals CMS'sen als Wordpress, Joomla en Drupal), webmailsystemen als Squirrelmail en Horde, e-mailforwarding en domeinnaamregistratie.

2 Dienstverlening

In dit hoofdstuk worden de door ISI Media aan Klant te leveren diensten omschreven.

2.1 Dienstverleningsgebieden

Er zijn twee gebieden van dienstverlening:

1. Hosting en Systeembeheer
Het door ISI Media beschikbaar stellen en beheren van hardware en toegang aan Klant voor het draaien van Wordpress.
2. Applicatie- en Databasebeheer
Het door ISI Media voor Klant beheren van de webapplicatie met het bijbehorende database management en plugin management.

2.2 Hosting

Om de beschikbaarheid van de hardware te garanderen wordt de fysieke hosting extern uitgevoerd op een door ISI Media gekozen provider. Daar staat de hardware in geconditioneerde serverruimtes, voorzien van onder meer noodstroomvoorziening, branddetectie en brandblusinstallatie.

2.3 Werkzaamheden

2.3.1 Aard van de werkzaamheden

De uit te voeren werkzaamheden zijn in drie groepen te onderscheiden:

1. Reguliere werkzaamheden
Dit betreft de dagelijks uit te voeren werkzaamheden om er voor te zorgen dat de afgenomen webapplicatie beschikbaar is voor de klant en naar behoren functioneert.
2. Update werkzaamheden
Alle werkzaamheden voor het actueel houden van de websoftware door installatie van nieuwe releases en andere updates.
3. Incidentele werkzaamheden
Dit betreft de werkzaamheden om er voor te zorgen dat een verstoring van de beschikbaarheid van de webapplicatie voor de Klant verholpen wordt.

2.3.1.1 Reguliere werkzaamheden

De reguliere werkzaamheden bestaan onder meer uit:

1. Security Management
Geheel aan activiteiten rondom het beheren van de toegang tot de systemen en de applicatie.
2. Performance Management
Geheel aan activiteiten rondom het identificeren, voorkomen en indien noodzakelijk verhelpen van performance-issues.
3. Monitoring
Bewaken van systeem-, database- en applicatieprocessen.
4. Back-up
Het op gezette tijden back-ups maken.
5. Database Management
Geheel aan activiteiten rondom het beheer van de database(s).
6. Reporting
Het beschikbaar stellen van informatie over de beschikbaarheid van de webapplicatie.

2.3.1.2 Update werkzaamheden

1. Release Management

Identificeren van verschillen tussen releases. Bepalen en beschrijven van de impact van deze verschillen, het testen van de release en het uiteindelijk doorvoeren van de releases.

Voor het, in overleg met de Klant, installeren van nieuwe releases besteedt ISI Media, binnen het kader van het Service Document, maximaal 4 uur per update. Eventueel meerwerk, veroorzaakt door bijvoorbeeld conversies of maatwerk, wordt apart in rekening gebracht. Dit wordt vooraf door ISI Media gemeld en met de Klant besproken.

2.3.1.3 Incidentele werkzaamheden

Dit betreft de werkzaamheden om er voor te zorgen dat een verstoring van de beschikbaarheid van de webapplicatie voor de klant verholpen wordt.

2.4 Servicedesk en meldingensysteem

Voor het contact met haar klanten en het ondersteunen van de klanten maakt ISI Media gebruik van een Servicedesk.

De Servicedesk is in drie niveaus ingedeeld:

1. 1^e lijns zorgt voor de registratie van louter per e-mail binnen gekomen meldingen en het doorzetten naar de 2^e lijns.
2. 2^e lijns zorgt voor de analyse van de melding en de verdere afwikkeling van de melding en schakelt indien nodig de 3^e lijns in.
3. 3^e lijns is de leverancier/community van de webapplicatie die zorgt voor het oplossen van problemen die te maken hebben met fouten in de webapplicatie, danwel de provider voor het serverpark.

3 Meldingsproces en kwaliteitsbewaking

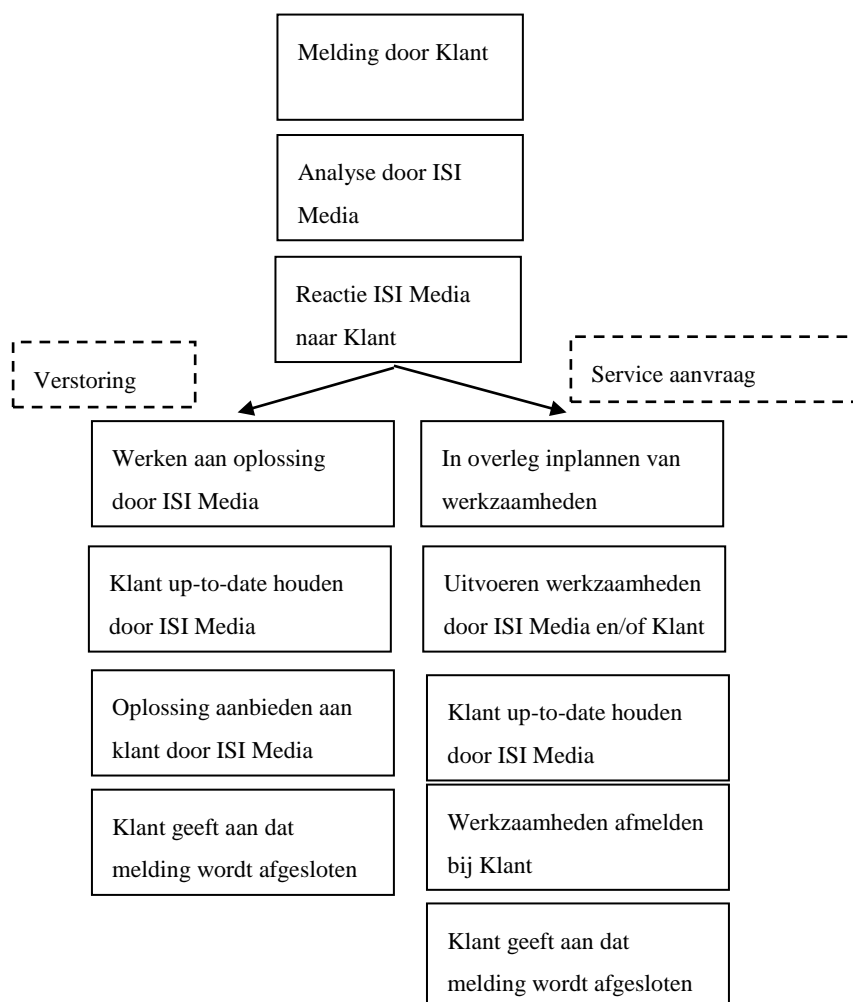
In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de meldingen van Klant geregistreerd en verwerkt worden.

3.1 Meldingsproces

Een door Klant gedane melding wordt, na een eerste analyse door ISI Media, in twee soorten uitgesplitst:

1. Een melding over een verstoring van de dienstverlening
bijvoorbeeld foutmeldingen als gebruikers proberen de website te benaderen of uitval van de webapplicatie.
2. Een melding voor een serviceaanvraag
bijvoorbeeld het verzoek om een service pack te installeren of een vraag over hoe iets werkt (zogenaamde functionele vragen).

Afhankelijk van het soort melding verloopt de verdere afhandeling anders.



Het proces wordt hierna verder toegelicht.

3.1.1 Melding door klant

De door Klant aangewezen contactperso(o)n(en) sturen **alleen via e-mail (helpdesk@isimedia.nl)** een melding in. In noodgevallen kan de melding telefonisch gedaan worden via de 1^e lijns Servicedesk (zie bijlage A voor de beschikbaarheid van de 1^e lijns Servicedesk).

Voor een snelle verwerking van een melding is het belangrijk dat de contactpersonen zo nauwkeurig mogelijk omschrijven wat er gebeurd is (zie bijlage A voor de onderwerpen die in een melding opgenomen worden).

3.1.2 Analyse door ISI Media en reactie van ISI Media naar klant

De 2^e lijns Servicedesk analyseert de melding, probeert het gemelde te reproduceren en bepaalt, op basis van de aard van de melding, onder welke contractafspraken de verdere afhandeling van de melding valt.

De voortgang van de afhandeling van de melding wordt via e-mail, of gesloten chatvoorziening (Telegram, Facebook, Twitter, Whatsapp) aan de klant gerapporteerd. Eventueel wordt telefonisch contact opgenomen met de klant.

3.1.3 Afhandeling van een verstoring van de dienstverlening

Als de melding betrekking heeft op een verstoring van de dienstverlening gaat ISI Media verder met het werken aan de oplossing. Daarbij wordt de klant op de hoogte gehouden van de voortgang en eventueel gevraagd om nadere informatie.

Het kan zijn dat voor het oplossen het 3^e lijns niveau van de Servicedesk ingeschakeld moet worden.

ISI Media meldt aan de klant als er een oplossing is, waarna de klant aangeeft of het probleem inderdaad is opgelost en de melding afgesloten kan worden.

3.1.4 Afhandeling van een serviceaanvraag

Als de melding een serviceaanvraag betreft wordt de uitvoering van de werkzaamheden in overleg met de klant ingepland en uitgevoerd. Waarna de klant dan aangeeft of de melding afgesloten kan worden.

3.2 Kwaliteitsbewaking

Dagelijks wordt de afhandeling van de gedane meldingen gevolgd door de service manager van ISI Media. Deze houdt in de gaten of meldingen tijdig worden afgehandeld door de servicedesk medewerker.

3.2.1 Vragen van de klant

Indien er vragen of opmerkingen vanuit Klant zijn over de voortgang van het afhandelen van meldingen dient, als eerste, de servicedesk medewerker daar op aangesproken te worden. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden voor Klant dan kan Klant contact opnemen met de directie van ISI Media.

3.2.2 Reguliere informatievoorziening

Om over langere termijn zicht te hebben op de dienstverlening van ISI Media aan Klant worden de volgende activiteiten incidenteel en tegen meerkosten uitgevoerd:

1. Jaarlijks overleg van service manager met Klant.
2. Overzichten over beschikbaarheid systeem gedurende de afgelopen 365 dagen.

4 Service level afspraken

In dit hoofdstuk worden de afspraken met betrekking tot de beschikbaarheid van het systeem en de oplostijden voor meldingen vastgelegd voor de systemen die door ISI Media gehost en beheerd worden voor Klant.

4.1 Beschikbaarheid Wordpress

4.1.1 Definitie van beschikbaarheid

De beschikbaarheid wordt berekend op basis van de volgende elementen:

Elementen	Omschrijving element
Beschikbaarheid (B)	Beschikbaarheid van de Wordpress-applicatie voor gebruikers van Klant in procenten van de tijdsperiode.
Tijdsperiode (TP)	Alle dagen, binnen de tijdsperiode, waarover de beschikbaarheid berekend wordt, uitgedrukt in minuten.
Unplanned Downtime (UD)	Het aantal minuten dat het systeem niet beschikbaar is geweest verminderd met de tijd die besteed is aan geplande onderhoudswerkzaamheden.

De beschikbaarheid van het systeem wordt als volgt berekend:

$$B = \frac{TP - UD}{TP} \times 100\%$$

Waarbij: B Beschikbaarheid
TP Tijdsperiode waarbinnen beschikbaarheid wordt gegarandeerd
UD Unplanned Downtime (totale downtime – geplande downtime)

De tijdsperiode waarvoor de beschikbaarheid wordt berekend is zowel een 24*7 periode als voor het totaal van de kantooruren (09:00 – 17:00).

4.1.2 Service level garantie

Het afgesproken service level is een minimale gemiddelde beschikbaarheid van de Productie omgeving van 99,6% gemeten over de laatste 12 maanden (onder voorwaarden genoemd in paragraaf 4.3) voor zowel een 24*7 periode als het totaal van de kantooruren van 09.00 tot 17.00.

Voor de 24*7 periode betekent dit een gemiddelde maximale unplanned downtime van 40:00 minuten per week. Voor de kantooruren periode betekent dit een gemiddelde maximale unplanned downtime van 20:00 minuten per week.

4.1.3 Monitoring en oplostijden

ISI Media bewaakt de beschikbaarheid van de applicatie. Zodra geconstateerd wordt dat de applicatie niet beschikbaar is zal ISI Media de beschikbaarheid zo snel mogelijk herstellen.

De bijbehorende oplostijden zijn vermeld in paragraaf 4.2.

4.2 Oplostijden

4.2.1 Variabelen voor oplostijden

De afspraken over het te behalen service level voor oplostijden voor meldingen (of constatering) over verstoringen van de dienstverlening worden door drie variabelen beïnvloed:

1. Het tijdstip van de melding van een verstoring van de dienstverlening.
2. De prioriteit van de melding van een verstoring van de dienstverlening.
3. De omgeving waarop de verstoring plaats vindt.

4.2.1.1 Tijdstip van de melding

Het tijdstip en de dag, waarop een melding van een verstoring van de dienstverlening wordt gedaan, bepaalt of er sprake is van volledige ondersteuning of beperkte ondersteuning. Er is een onderscheid naar "kantooruren" en "niet kantooruren".

Tijdstip/dag	Ondersteuningsniveau
09:00 - 17:00, weekdays	Volledige ondersteuning
17:00 - 08:00, weekdays	Beperkte ondersteuning
Weekenden en feestdagen*	Beperkte ondersteuning

* Zoals gedefinieerd in bijlage A

Het is mogelijk om voor de avonduren extra ondersteuning te krijgen.

Tijdstip/dag	Ondersteuningsniveau
17:00 – 22:00 weekdays	Aangepaste volledige ondersteuning

4.2.1.2 Prioriteit van de melding

Afhankelijk van de aard van de verstoring van de dienstverlening wordt er een prioriteit aan een melding toegekend.

Globaal wordt de volgende definitie aangehouden:

Prioriteit	Storingsomschrijving
Hoog	Totaal verlies van de dienst. Geen beschikbaarheid van Wordpress.
Midden	Er is sprake van gedeeltelijk, beperkte of afnemende beschikbaarheid van Wordpress.
Laag	Storing met nauwelijks of geen effect voor de beschikbaarheid van Wordpress.

De contactpersoon van de Klant geeft aan welke urgentie, impact en prioriteit een melding voor de Klant heeft. ISI Media bepaalt, aan de hand van de omschrijving van de storing en de beschikbaarheid van Wordpress, de hoogte van de prioriteit.

4.2.1.3 Omgeving

Een melding kan betrekking hebben op een verstoring van de dienstverlening op verschillende omgevingen. Er wordt onderscheid gemaakt in:

1. De Productieomgeving.
2. De Ontwikkel-, Test- en Acceptatieomgeving(en).

4.2.2 Service level garantie

Afhankelijk van tijdstip, prioriteit en omgeving zijn de volgende oplostijden van toepassing (onder voorwaarden genoemd in paragraaf 4.3). De tijden zijn gebaseerd op kantooruren.

4.2.2.1 Volledige ondersteuning op de Wordpress Productie omgeving

90% van de meldingen moet binnen de hieronder genoemde tijdsperioden behandeld zijn.

Prioriteit	Oplostijd
Hoog*	≤ 24:00 uur
Midden	≤ 48:00 uur
Laag	≤ Best effort

* Meldingen met een hoge prioriteit die kort voor het einde van de kantooruren binnen komen worden nog dezelfde dag afgehandeld en niet doorgeschoven naar de volgende werkdag.

4.2.2.2 Aangepaste volledige ondersteuning op de Wordpress Productie omgeving

90% van de meldingen moet binnen de hieronder genoemde tijdsperiode behandeld zijn.

Prioriteit	Oplostijd
Hoog*	≤ 24:00 uur

* Meldingen met een hoge prioriteit die kort voor het einde van de verlengde kantooruren binnen komen worden nog dezelfde dag afgehandeld en niet doorgeschoven naar de volgende werkdag.

4.2.2.3 Volledige ondersteuning op de Wordpress Ontwikkel-, Test- en Acceptatieomgeving(en)

90% van de meldingen moet binnen de hieronder genoemde tijdsperioden behandeld zijn.

Prioriteit	Oplostijd
Hoog	≤ 24:00 uur
Midden	≤ 48:00 uur
Laag	≤ Best effort

4.2.2.4 Beperkte ondersteuning voor Wordpress Productie omgeving en Ontwikkel-, Test- en Acceptatieomgeving(en)

Voor alle meldingen die tijdens een beperkte ondersteuningsperiode optreden zal de oplostijd ingaan vanaf 09:00 uur in de eerstvolgende volledige ondersteuningsperiode. Alle systemen worden bewaakt tijdens de beperkte ondersteuningsperiode, maar de ondersteuning is op basis van 'best effort'; er zijn geen gegarandeerde oplostijden.

4.3 Voorwaarden

Om de genoemde service levels te kunnen garanderen moet aan de volgende voorwaarden voldaan worden:

1. ISI Media heeft en houdt remote toegang tot de server(s).
2. ISI Media krijgt gelegenheid tot monitoren van de server
3. Klant gebruikt altijd e-mail voor het aanmelden en vastleggen van meldingen/vragen/verstoringen.
4. Downtime als gevolg van storingen aan de hardware of het netwerk/internetverbinding van klanten/eindgebruikers kunnen ISI Media niet worden aangerekend.

5. In principe kan er door de klant geen andere software dan de software die nodig is voor een goede werking van Wordpress op de servers geïnstalleerd worden. Afwijkingen op deze regel kunnen invloed hebben op de door ISI Media afgegeven garanties.
6. Vanaf het moment dat Klant zonder overleg zelf beheer gaat uitvoeren op het gebied van met ISI Media overeengekomen beheersscope kan er vanuit ISI Media geen service level garantie meer worden gegeven.

5 Akkoordverklaring

Dit Service Level Document maakt integraal onderdeel uit van uw overeenkomst met ISI Media zodat afzonderlijke ondertekening niet noodzakelijk is.

Bijlage A

Beschikbaarheid 1^e lijns Servicedesk

Standaard werkdagen

De 1^e lijns Servicedesk is op werkdagen (maandag t/m vrijdag) per e-mail bereikbaar van 09:00 uur tot 17:00 uur. Hierop uitgezonderd zijn de volgende feestdagen:

- 1e Kerstdag
- 2e Kerstdag
- 2e Paasdag
- 2e Pinksterdag
- Goede Vrijdag
- Hemelvaartsdag
- Maria Hemelvaart (15 augustus)
- Koningsdag
- Nieuwjaarsdag

Op deze dagen is de 2^e lijns ook niet beschikbaar.

Sluitingsdagen telefonische 1^e lijns Servicedesk

De telefonische 1^e lijns Servicedesk is, naast de vaste feestdagen, nog maximaal 6 dagen per jaar gesloten. De volgende dagen worden standaard aangewezen:

- dag na Hemelvaart
- Bevrijdingsdag
- Oudejaarsdag

De andere drie dagen voor het komende jaar worden incidenteel besloten. Op deze dagen is ook geen 2^e lijns support beschikbaar. Meldingen gedaan via e-mail worden op de normale wijze nadien afgehandeld.

Meldingsonderwerpen

Om de afhandeling van een melding te bespoedigen is het van belang dat de klant zoveel mogelijk informatie aanlevert over de verstoring van de dienstverlening. De volgende onderwerpen moeten bij voorkeur gemeld worden:

1. Een nauwkeurige omschrijving van het probleem.
2. Om welk onderdeel van de applicatie het gaat, zoals een plugin, een formulier, een e-mail of domeinprobleem.
3. De bevoegdheden van de gebruiker, binnen de applicatie, die de problemen ervaart.
4. Wanneer het probleem optreedt, hiervoor worden de handelingen aangegeven die uitgevoerd worden voordat het probleem optreedt.
5. Schermafdrucken van eventuele foutmeldingen of plaatsen waar de storing is geconstateerd.