

Service Level Agreement

RDC inMotiv Nederland B.V.

Uitgebracht door : RDC inMotiv Nederland B.V.
Adres : MediArena 10, 1114 BC AMSTERDAM
Telefoon : 020-644 55 53
Versie : 2.0
Status : Definitief
Datum : December 2019

1 DOCUMENTBEHEER

Dit document is eigendom van RDC en mag alleen door RDC worden gewijzigd. Als er een wijziging in dit document is doorgevoerd, dan moet dit ter goedkeuring worden voorgelegd aan de Security Board.

Versie	Datum	Omschrijving
2.0	05-12-2019	Herziene versie in nieuw formaat

2	INHOUDSOPGAVE	
1	DOCUMENTBEHEER	2
2	INHOUDSOPGAVE	3
3	INLEIDING	4
	3.1 Service Level	4
	3.2 Goedkeuring en beheer van het SLA	4
4	DEFINITIES	5
5	AFBAKENING VAN DE DIENSTEN VAN RDC	6
	5.1 Afbakeningspunten	6
	5.1.1 Webinterface	6
	5.1.2 Machine to Machine API	6
	5.1.3 Bestandsuitwisseling	6
	5.1.4 Read-Only-Connector	6
	5.1.5 RDW	7
	5.1.6 E-mail/sms/brief	7
	5.1.7 Mobiel Apparaat	7
	5.1.8 Systeem op locatie	7
6	BESCHIKBAARHEID EN DIENSTVERLENINGSNIVEAUS	8
	6.1 Samenvatting niveau van dienstverlening	8
	6.2 Openingstijden	8
	6.3 Onderhoudsvenster	8
	6.4 Support Window	9
	6.5 Beschikbaarheid en Hersteltijd	9
	6.6 Prioritering Verstoringen	9
	6.7 Reactietijd en Hersteltijd	10
	6.8 Openstelling en ondersteuning Servicedesk	10
	6.9 Escalatie	10

3 INLEIDING

3.1 Service Level

Leverancier, RDC inMotiv Nederland BV (hierna te noemen "RDC"), heeft zich ten doel gesteld met haar afnemers te komen tot afspraken ten aanzien van dienstverlening zoals beschreven in dit Service Level Agreement (SLA). Het SLA beschrijft de afgesproken dienstverlening behorende bij de RDC-diensten uit de Overeenkomst (hierna te noemen RDC-Diensten). Het doel van dit SLA is transparantie te creëren rondom de verplichtingen en verantwoordelijkheden van de betrokken partijen. Waar het SLA strijdig is met de Overeenkomst c.q. de Algemene Voorwaarden van RDC inMotiv Nederland, dan prevaleren de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden boven dit SLA.

3.2 Goedkeuring en beheer van het SLA

Dit document wordt beheerd door RDC en mag alleen door RDC worden gewijzigd. De wijzigingen en goedkeuring van het SLA worden bepaald door RDC. U kunt de laatste versie(s) van het SLA raadplegen op www.rdc.nl. Bij het introduceren van een nieuwe versie is de oude versie nog drie maanden geldig. Daarna vervalt deze automatisch en is de nieuwe versie voor alle gebruikers van toepassing. Wijzigingen in de gerelateerde documenten (zoals bijvoorbeeld de Overeenkomst) behorende bij dit SLA hebben niet tot gevolg dat er een vernieuwde versie komt van het SLA.

4 DEFINITIES

In aanvulling op de definities in de Algemene Voorwaarden gelden binnen dit SLA de volgende definities:

Datum	Omschrijving
Beschikbaarheid	De mate waarin het systeem of de dienst voor de klant beschikbaar is binnen het Support Window, minus het Onderhoudsvenster. Dit wordt meestal uitgedrukt als een percentage, gemeten over een afgesproken periode (meestal een jaar).
Dienst	Een service, product of dienst waarbij RDC de verantwoordelijke dienstverlenende partij is.
Onbeschikbaarheid	De tijd dat de dienst of een deel van de dienst niet beschikbaar is binnen het Support Window.
Escalatie	Escalatie is hiërarchisch en functioneel mogelijk: Functioneel als andere/meer expertise moet worden bijgeschakeld. Hiërarchisch indien communicatie op een hoger niveau moet plaatsvinden. Escalaties zijn mogelijk wanneer niet wordt voldaan aan de in dit SLA beschreven afspraken en verantwoordelijkheden.
Incident / Verstoring	Een Incident is elke (bij de Servicedesk gemelde) gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een service behoort en die een vermindering van de kwaliteit van die service kan veroorzaken. Deze kan worden gericht aan servicedesk@rdc.nl.
Onderhoudsvenster	De periode waarbinnen onderhoud kan worden uitgevoerd door RDC.
Support Window	De periode waarbinnen een systeem of dienst volledig wordt ondersteund door RDC.
Openingstijden	De periode waarbinnen een systeem of dienst beschikbaar is voor gebruik.
Request for Change	Verzoek om aanpassing van een systeem of dienst; ook wel bekend als RFC. Deze moet worden gericht aan servicedesk@rdc.nl.
Reactietijd	De tijd tussen het aanmelden van een Verstoring en de registratie hiervan in het RDC-systeem.
Hersteltijd	De tijd tussen het registreren van de Verstoring door RDC en het verhelpen van de Verstoring.
Service Request	Een verzoek van de klant/gebruiker om informatie, advies, ondersteuning.
Afbakeningspunt	Punt in de infrastructuur van de dienst waar de verantwoordelijkheid van RDC ophoudt en die van de klant of derde partij begint.
Oplevering	Levering conform artikel 4 van de Algemene Voorwaarden RDC in Motiv Nederland B.V.

5 AFBAKENING VAN DE DIENSTEN VAN RDC

De Diensten van RDC worden van Afbakeningspunt tot Afbakeningspunt beheerd. In het Overzicht van Diensten RDC worden de (virtuele) Afbakeningspunten van de Diensten weergegeven, met daarbij de verantwoordelijkheden van zowel de Klant als RDC. In de Overeenkomst staan de Afbakeningspunten welke van toepassing zijn. RDC is vanuit de Overeenkomst verantwoordelijk voor Oplevering en beheer van de Dienst, voor zover het van de zijde van RDC het Afbakeningspunt in het Overzicht van Diensten RDC betreft.

5.1 Afbakeningspunten

Voor de Diensten gelden de volgende Afbakeningspunten. In de Overeenkomst en/of dienstomschrijving wordt aangegeven welke Afbakeningspunten voor een specifieke Dienst van toepassing zijn.

5.1.1 *Webinterface*

Betreft hier Diensten die middels een webbrowser (de laatste versie van Internet Explorer (IE 11), EDGE en Chrome) over publiek internet (beveiligd door het https-protocol) worden ontsloten richting de Gebruiker. Het Afbakeningspunt bevindt zich op de verbinding waarmee het datacenter van RDC (waarin de Dienst wordt gehost) is verbonden met het internet. De gebruiker dient zelf zorg te dragen voor een verbinding tot het publieke internet. Bij Diensten waarvan de autorisatie via Mobi-ID verloopt, dient de Klant er zelf zorg voor te dragen dat de Gebruiker door de Mobi-ID beheerder van het bedrijf gemachtigd wordt om namens het bedrijf van de Dienst gebruik te kunnen maken.

5.1.2 *Machine to Machine API*

Betreft hier Diensten die middels een webservice (bijv. XML, SOAP, JSON) over publiek internet (beveiligd door het TLS protocol; versie 1.1 of hoger) worden ontsloten richting de software van de Klant. Het Afbakeningspunt bevindt zich op de verbinding waarmee het datacenter van RDC (waarin de Dienst wordt gehost) is verbonden is met het internet. De Klant dient zelf zorg te dragen voor een verbinding tussen de software tot het publieke internet. Bij Diensten waarvan de autorisatie via Mobi-ID verloopt, dient het bedrijf er zelf zorg voor te dragen dat het SoftwareAccount door de Mobi-ID beheerder van de Klant gemachtigd wordt om namens de Klant van de dienst gebruik te kunnen maken.

5.1.3 *Bestandsuitwisseling*

Betreft hier Diensten waarbij RDC en Klant over en weer bestanden uitwisselen (bijv. in XML, CSV). Het koppelpunt van de dienst is de sFTP postbus, waarin de bestanden kunnen worden geplaatst en opgehaald. Deze postbus is bereikbaar via publiek internet. De Klant dient zelf zorg te dragen voor een verbinding tot het publieke internet.

5.1.4 *Read-Only-Connector*

Het betreft hier Diensten waarbij RDC een leesverbinding nodig heeft met een database op locatie bij Klant. Deze database kan onderdeel uitmaken van bijvoorbeeld een zogenaamd Dealer Management Systeem of Garage Management Software. Ten behoeve hiervan wordt een fysiek of virtueel Read-Only-Connector randapparaat geïnstalleerd binnen het Local Area Network van de Klant. Het Afbakeningspunt is de databaseconnectie tussen de database van de Klant en de Read-Only-Connector. De Klant dient erop toe te zien dat de ten behoeve van de Read-Only Connector geboden omgeving op locatie bij de Klant geschikt is voor het onderbrengen en gebruiken van telecommunicatieapparatuur. De Klant dient RDC van alle belangrijke zich gedurende de looptijd in

die omgeving voordoende wijzigingen op de hoogte te stellen.

Tenzij anderszins overeengekomen of de voorafgaande instemming van RDC is verkregen, mag de Klant de randapparatuur of de overige voorzieningen niet configureren of verplaatsen. De Klant is er verantwoordelijk voor dat er verbinding is tussen de database van de klant enerzijds en internetconnectiviteit anderzijds. RDC monitort of de Read-Only-Connector nog operationeel is. Indien de Klant van een noodstroomvoorziening gebruik wenst te maken (bijvoorbeeld UPS-apparatuur), dan is het de verantwoordelijkheid van de Klant om de desbetreffende apparatuur te bieden. De Klant is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van:

- elektrische voeding die voldoet aan EN 50160, met schone, elektrische aarde van < 5 ohm (het voltage van 220V in Nederland).
- temperatuur: 20°C ± 3°C.
- relatieve vochtigheid: 50% ± 10%, zonder condensvorming.
- standaard ETSI-kast of een aan de muur bevestigde constructie op een schone, stofvrije locatie van de Klant.

5.1.5 RDW

Voor Diensten die communiceren met, of afhankelijk zijn van de (periodieke) gegevensverstrekking van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) geldt, dat er een Afbakeningspunt is tussen RDC en de RDW. Indien een dienst van de RDW door toedoen van de RDW niet beschikbaar is, valt deze buiten de Afbakening van Diensten van RDC. De RDW kent specifieke Openingstijden van Diensten; RDC is afhankelijk van deze Openingstijden in haar dienstverlening.

5.1.6 E-mail/sms/brief

Het Afbakeningspunt voor e-mail, sms en brieven valt respectievelijk op het moment dat een e-mail de internetverbinding van het Datacenter van RDC heeft verlaten, een sms is overgedragen aan de telecommunicatieleverancier en de brieven vanuit de dienstverlening van RDC zijn overgedragen aan het postbezorgingsbedrijf.

5.1.7 Mobiel Apparaat

De Afbakeningspunten voor een mobiele app zijn enerzijds het mobiele apparaat bestaande uit hardware (maximaal twee jaar oud) en operatingsysteem (maximaal een major release oud) die voldoen aan de specificaties, en anderzijds een internettoegang conform de specificaties van de desbetreffende dienst.

5.1.8 Systeem op locatie

Voor een systeem op locatie gelden afwijkende maatwerk Afbakeningspunten. Deze worden in voorkomende gevallen in een separaat SLA vastgelegd.

6 BESCHIKBAARHEID EN DIENSTVERLENINGSNIVEAUS

Dit hoofdstuk omschrijft de algemene regelingen en dienstenniveaus voor de afgenomen Diensten. Deze regelingen en dienstenniveaus zijn van toepassing op elke afgenomen dienst, tenzij expliciet andere afspraken zijn gemaakt.

6.1 Samenvatting niveau van dienstverlening

RDC-diensten worden volgens de ondergenoemde 'Window' ondersteund:

Indicator	Definitie	Norm
Openingstijden	De periode waarbinnen een systeem of dienst beschikbaar is voor gebruik.	RDC-diensten: Ma t/m zo: 7x24 RDW-diensten: Conform Openingstijden zoals deze zijn gepubliceerd op rdc.nl
Onderhoudsvenster	De periode waarbinnen onderhoud kan worden uitgevoerd door RDC.	Ma t/m vrij: 21:00 – 08:00 Za t/m zo: 17:00 – 08:00
Support Window	De periode waarbinnen een systeem of dienst volledig wordt ondersteund door RDC.	Ma t/m vrij 08:00 – 17:00
Beschikbaarheid	De mate waarin het systeem of de dienst voor de klant beschikbaar is binnen het Support Window.	99%
Reactietijd	De tijd tussen het aanmelden van een Verstoring en de registratie hiervan in het RDC systeem	1 werkuur
Hersteltijd	De tijd tussen het registreren van de Verstoring door RDC en het verhelpen van de Verstoring.	80% < 4 werkuren voor Prioriteit 1 Verstoringen

6.2 Openingstijden

De Openingstijden voor RDC-diensten zijn:
Maandag tot en met zondag: 7x24.

De Openingstijden voor RDW-diensten zijn:
Conform Openingstijden zoals deze zijn gepubliceerd op rdc.nl.
In uw Overeenkomst staat aangegeven of uw dienst een RDW-dienst is.

6.3 Onderhoudsvenster

In het Onderhoudsvenster kan door RDC onderhoud uitgevoerd worden aan de infrastructuur van RDC. Gedurende dit venster kan de dienst Onbeschikbaar of verminderd beschikbaar zijn. Onbeschikbaarheid gedurende het Onderhoudsvenster wordt niet meegeteld in de berekening van de Beschikbaarheid van het systeem of de dienst.

RDC zal gepland onderhoud, waarbij aannemelijk is dat een RDC-dienst langere tijd niet beschikbaar is, zo tijdig mogelijk aankondigen. Wij streven daarvoor naar een periode van vijf werkdagen.

Indien het niet mogelijk is om onderhoud binnen het Onderhoudsvenster uit te voeren, dan zal RDC hierover vijf dagen tevoren informeren via de website. Indien dit onderhoud leidt tot (gedeeltelijke) Onbeschikbaarheid, wordt deze niet meegerekend in de Beschikbaarheidsberekening.

Regulier Onderhoudsvenster	Tijden
Maandag t/m vrijdag	21.00u – 08.00u
Zaterdag en zondag	17.00u – 08.00u

6.4 Support Window

Gedurende het Support Window is RDC bereikbaar voor vragen, het melden van Incidenten en het aanvragen van wijzigingen. Hiervoor kan contact worden opgenomen met de Servicedesk van RDC.

Beschikbaarheid van een systeem of dienst wordt gemeten gedurende het Support Window.

Het Support Window voor alle Diensten die RDC aanbiedt, is:
Maandag t/m vrijdag van 08:00 – 17:00.

6.5 Beschikbaarheid en Hersteltijd

De Beschikbaarheid van een dienst wordt door RDC gemeten gedurende één kalenderjaar, volgens de volgende berekening: Beschikbaarheid = 100% – Totale Hersteltijd (Prioriteit 1) binnen het Support Window.

De minimale beschikbaarheid binnen het Support Window is 99%.

Hierover kan maandelijks gerapporteerd worden indien dit is afgenomen door de Klant.

Onbeschikbaarheid (Prioriteit 1) gedurende het Onderhoudsvenster wordt niet meegeteld in de beschikbaarheidsberekening.

Een dienst wordt als niet-beschikbaar gezien indien deze volledig onbeschikbaar is voor alle klanten. Dit leidt dan tot melding van een Incident/Verstoring met Prioriteit 1.

Onbeschikbaarheid (Prioriteit 1) wordt enkel meegeteld indien deze zich voordoet binnen het verantwoordelijkheidsgebied van RDC. Verstoringen in het domein van de klant of de RDW, danwel door toedoen van de klant of de RDW, vallen hier expliciet niet onder. Hetzelfde geldt voor Incidenten door toedoen van een door Klant ingehuurde derde.

6.6 Prioritering Verstoringen

De in de Melding vermelde Verstoringen worden in prioriteiten ingedeeld.

Een Verstoring met Prioriteit 1 (major Incident) is een Incident met een bijzondere status, bijvoorbeeld een hoge impact of urgentie. Een P1/major Incident dient met de grootst mogelijke spoed opgelost te worden.

Voor de major Incidenten is binnen RDC een aparte procedure ingericht, inclusief communicatieprocedure.

Prioriteit 1	In het geheel geen Dienst meer/ Dienst Onbeschikbaar, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - APK Afmelden bij de RDW niet mogelijk voor alle RDW-keuringsinstanties. - OBS niet benaderbaar. - Kentekenregistratie in niet mogelijk voor alle kentekens. - Niet mogelijk om in te loggen met Mobi-ID.
Prioriteit 2	Verslechterde dienstverlening/deel van de Dienst Onbeschikbaar, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> APK Afmelden bij RDW niet mogelijk voor sommige afkeerpunten. Plaatsing naar sommige portalen met OBS niet mogelijk. Kentekenregistratie voor sommige kentekens niet mogelijk. Beheer van rollen en rechten niet mogelijk in Mobi-ID. Verstoringen in complete bestandsleveringen.
Prioriteit 3	Overige incidenten

6.7 Reactietijd en Hersteltijd

RDC streeft naar een zo spoedig mogelijke inbehandelingname en Hersteltijd van Incidenten.

De Klant zal RDC telefonisch of per e-mail van een Verstoring op de hoogte te stellen en deze bij haar aanmelden, samen met alle gegevens die nodig zijn voor analyseren en verhelpen van de Verstoring en identificatie van de Klant. Verstoringen van vermoede Prioriteit 1 worden te allen tijde gemeld per telefoon, in verband met het belang van directe respons. RDC houdt de Klant regelmatig op de hoogte, totdat de Verstoring is hersteld.

Indicator	Norm
Reactietijd op prioriteit 1 Verstoring	<1 werkuur
Reactietijd op overige Verstoringen	<1 werkdag
Hersteltijd prioriteit 1 Verstoring	80% < 4 werkuren
Hersteltijd prioriteit 2 Verstoring	80% < 1 werkdag
Hersteltijd prioriteit 3 Verstoring	Best effort

Deze tijden worden gemeten in werkuren en werkdagen; dit zijn de uren binnen het Support Window.

6.8 Openstelling en ondersteuning Servicedesk

De Servicedesk is de primaire ingang voor ondersteuning bij de Diensten van RDC en het melden van Incidenten. De Servicedesk is bereikbaar op de volgende tijdstippen:

Servicedesk (tel. 020-6445553)		Openingstijden
Maandag tot en met vrijdag		08.00 uur – 17.30 uur
Zaterdag		09:00 uur – 17:00 uur
Zaterdag, zon- en feestdagen		Gesloten
E-mail	servicedesk@rdc.nl	24 uur per dag, behandeling tijdens Openingstijden Servicedesk
Tel.nr.	020-6445553	Tijdens Openingstijden Servicedesk

6.9 Escalatie

Escalaties zijn mogelijk wanneer niet wordt voldaan aan de in dit SLA beschreven afspraken en verantwoordelijkheden.

Het betreft hier dan twee mogelijke soorten van Escalatie:

- Functioneel, als andere/meer expertise moet worden bijgeschakeld.
- Hiërarchisch, indien communicatie op een hoger niveau moet plaatsvinden.

Escalatie kan worden geïnitieerd door de Klant en door RDC, in beide gevallen verloopt deze via de Servicedesk.

De bewaking van de voortgang van een Incident ligt steeds bij de Servicedesk. Dat informeert de Klant en RDC intern over de voortgang en status.

Wanneer de Escalatie is opgelost, worden alle betrokkenen met betrekking tot de Escalatie geïnformeerd en eventuele restpunten worden genoteerd.