



## Service Level Agreements

Alles over onze SLA's



ADVISIE



# De Advisie Service Solutions

## ★ essentials

Met een Essentials-SLA maken we heldere afspraken over response- en oplostijden. De Servicedesk beantwoord functionele vragen over de applicaties en biedt hulp bij technische vragen zoals de installatie en update van je software. De Servicedesk verleent remote assistentie om (ver)storingen te verhelpen. Je kunt gebruik maken van onze verlengde openingstijden. Essentials is met name geschikt voor organisaties voor wie de software niet bedrijfskritisch is. Het beheer op de applicatie en het platform verzorg je in eigen beheer of besteed je uit aan een IT dienstverlener of (cloud)provider.

### Voordelen van Essentials:

- Weten wat je mag verwachten als je een vraag hebt of als er een (ver)storing optreedt. We maken heldere afspraken over response- en doorlooptijden.
- Remote ondersteuning, onze Servicedesk specialisten kunnen op afstand meekijken.
- Technische ondersteuning bij (ver)storingen.

## ★ ★ extensive

Een Extensive-SLA biedt kortere respons- en oplostijden. Je krijgt directe toegang tot de experts van ons SLA Team via een eigen telefoonnummer. Ons SLA Team is bekend met de processen van jouw bedrijf en processen. Wij adviseren een Extensive SLA als je een hoge afhankelijkheid hebt van de beschikbaarheid van je applicaties. Extensive is niet alleen gericht op het bieden van goede ondersteuning op het moment dat je een storing ervaart. Door tijdig actie te ondernemen op aspecten die tot (ver)storingen kunnen leiden worden storingen voorkomen. Jouw systeem wordt pro-actief door onze specialisten gemonitord.

### Voordelen van Extensive:

- Korte response- en doorlooptijden van vragen en (ver)storingen.
- Directe toegang tot de experts van ons SLA Team via een eigen telefoonnummer. Ons SLA team is bekend met jouw bedrijf en processen.
- Proactieve monitoring van jouw applicaties om (ver)storingen te voorkomen, al vóór dat deze zich voordoen.

## ★ ★ ★ exclusive

Een Exclusive-SLA biedt organisaties die hoge eisen stellen aan onze service het hoogst mogelijke serviceniveau. In deze SLA krijg je; de kortste respons- en oplostijden, calamiteitenservice op locatie, service gericht op continu beschikbaarheid van kritische applicaties, Problem Management, Change Management, Configuration Management en SLA Management. Je beschikt over een persoonlijke SLA-manager die je organisatie kent, de gemaakte afspraken bewaakt en direct maatregelen neemt in het geval van calamiteiten. Ondersteuning buiten reguliere kantooruren is op afspraak mogelijk.

### Voordelen van Exclusive:

- Het meest complete servicepakket met de hoogst mogelijke garanties.
- Service gericht op de continu beschikbaarheid van applicaties (Release Management, Change Management, Problem Management, SLA Management).
- Een SLA Manager met wie je een persoonlijke relatie onderhoudt. Deze bewaakt het nakomen van afspraken, verzorgt rapportages daarop en bespreekt de resultaten met je. In het geval van calamiteiten neemt de SLA Manager passende maatregelen.





# Kies de service die bij je past

## SERVICE LEVEL AGREEMENTS

★ essentials   ★★ extensive   ★★★ exclusive

	★ essentials	★★ extensive	★★★ exclusive
INCIDENT MANAGEMENT	✓	✓	✓
PROBLEM MANAGEMENT	✗	✗	✓
CHANGE MANAGEMENT	✗	✗	✓
RELEASE MANAGEMENT	✗	✗	✓
CONFIGURATION MANAGEMENT	✗	✗	✓
CONTINUITY MANAGEMENT	✗	✓	✓
REMOTE ACCESS BEHEER	✗	✓	✓
MONITORING PERFORMANCE	✗	✓	✓
MONITORING DATA INTEGRITEIT	✗	✓	✓
SLA MANAGEMENT	✗	✗	✓

Onze SLA's zijn samengesteld uit één of meerdere componenten:

### Incident Management

Incident Management is de afhandeling van gebruikersvragen en het oplossen/ minimaliseren van (ver)storingen volgens de gemaakte afspraken.

### Problem Management

Het doel van Problem Management is het proactief signaleren, voorkomen en/ of oplossen van herhalende incidenten. Je persoonlijke SLA Manager analyseert informatie op trends en zorgt continu voor verbeteringen.

### Change Management

Voordat wijzigingen in het systeem, de software of de inrichting van de software worden doorgevoerd, is een afgewogen besluitvorming noodzakelijk. In de inventarisatie wordt besproken waarom een wijziging wordt aangevraagd, voor welke gebruikersgroep, prioriteiten, impact op de eindgebruikers en een kosten/baten-analyse. Vooraf overeengekomen standaard changes kunnen door de Servicedesk worden doorgevoerd.

### Release Management

We zorgen dat je systemen en software up-to-date blijven. Updates kunnen nodig zijn bij veranderingen in wet- en regelgeving, veiligheidsredenen of

nieuwe functies. Je SLA Manager adviseert en coördineert samen met jou de updates.

### Configuration Management

Configuration Management garandeert dat de servicedesk beschikt over kennis van je organisatie, applicaties en bedrijfskritische processen.

### Continuity Management

Continuity Management is de 24/7 remote bewaking van ontwikkelingen die de werking van de in de SLA opgenomen applicaties kunnen verstoren. Hiermee worden eventuele (ver)storingen voorkomen voordat hiervan hinder wordt ondervonden. Ontwikkelingen die kunnen leiden tot (ver)storingen worden gesignaleerd en waar mogelijk wordt hierop (in overleg met jou) actie ondernomen.

### SLA Management

SLA Management is een exclusief onderdeel van de Exclusive SLA. Je persoonlijke SLA manager bewaakt de overeengekomen afspraken, bijbehorende servicelevels en voorziet je van rapportages. De SLA manager is het aanspreekpunt en heeft een bewakende en coördinerende rol in Problem Management, Configuration Management, Change Management en Release Management. De SLA manager is de spin in het web van alle serviceprocessen.



## SERVICE SOLUTIONS

★ essentials

★ ★ extensive

★ ★ ★ exclusive

### INCIDENT MANAGEMENT

Extended Service Window	Nee	Nee	Op afspraak (max. 8 uur)
Aantal incidenten (max.)	Fair use	Fair use	Unlimited
Aantal key users	2	3	4
Remote Support	Ja	Ja	Ja
Calamiteitenservice	Nee	Nee	Ja

### RESPONSETIJDEN

Prio 1	2 uur	2 uur	1 uur
Prio 2	4 uur	4 uur	2 uur
Prio 3	Best effort	8 uur	4 uur
Prio 4	Best effort	10 uur	8 uur

### STREEF OPLOSTIJDEN

	70,00%	80,00%	90,00%
Prio 1	8 uur	6 uur	3 uur
Prio 2	24 uur	16 uur	6 uur
Prio 3	Best effort	40 uur	24 uur
Prio 4	Best effort	Best effort	40 uur

SLA Support team (directe toegang tot expert kennis)	Nee	Ja	Ja
Support op eigen rapportages, lay-outs & imports	Nee	Ja	Ja
Support op applicatie techniek & SQL	Basis	Basis	Uitgebreid

### PROBLEM MANAGEMENT

Analyseren terugkerende incidenten	Nee	Nee	Ja
------------------------------------	-----	-----	----

### CHANGE MANAGEMENT

#### STANDAARD CHANGE

Doorvoeren vooraf overeengekomen Changes	Nee	Tot max 16 uur per jaar	Tot max 20 uur per jaar
Responstijd op Change aanvragen	40 uur	16 uur	8 uur
Aanvang werkzaamheden	Best effort	Best effort	< 40 uur

#### NIET-STANDAARD CHANGE

Bespreken / analyseren	Consultancy	Consultancy	Tot 24 uur per jaar
Responstijd	Best effort	40 uur	16 uur
Realisatie	Consultancy	Consultancy	Consultancy
Aanvang werkzaamheden	Best effort	Best effort	Best effort

### RELEASE MANAGEMENT

Versiebeheer (configuratie items, aanverwante software & systeemvereisten applicaties)	Nee	Nee	Ja
Release beleid	Nee	Nee	Ja
Project Management bij updates. Draaiboek opstellen/ beheren	Consultancy	Consultancy	Max. 8 uur per jaar



## SERVICE SOLUTIONS

★ essentials

★ ★ extensive

★ ★ ★ exclusive

Doornemen release notes	Consultancy	Consultancy	Max. 8 uur per jaar
Uitvoeren van installaties en updates	Consultancy	Consultancy	Consultancy
Installeren van patches en/of servicepacks	Consultancy	Consultancy	Consultancy
<b>CONFIGURATION MANAGEMENT</b>			
Analyse & documentatie: organisatie, omgeving, IT infrastructuur en werkwijze	Nee	Nee	Uitgebreid
Analyse & documentatie: kritische bedrijfsprocessen	Nee	Nee	Tot max. 3 processen, max. 12 uur
<b>CONTINUITY MANAGEMENT*</b>			
<b>REMOTE ACCESS BEHEER</b>			
Controle drie productie servers (SQL, applicatie en webserver)	Nee	24/7	24/7
Controle SQL jobs	Nee	24/7	24/7
Controle services	Nee	24/7	24/7
Controle back-up jobs	Nee	24/7	24/7
Licentiebeheer	Nee	Wekelijks	Wekelijks
Uitvoeren herstelfuncties	Nee	Op verzoek	Op verzoek
Bestandsreparaties	Nee	Tot max. 8 uur	Tot max. 16 uur
Rapportage controles remote beheer	Nee	Maandelijks	Maandelijks
<b>MONITORING PERFORMANCE</b>			
Beschikbare vrije schijfruimte	Nee	24/7	24/7
Signalering downtime-events	Nee	24/7	24/7
<b>MONITORING DATA INTEGRITEIT</b>			
Consistentie database + controle juistheid bestanden	Nee	Op verzoek	Op verzoek
* Voor 24/7 controles dient software geïnstalleerd te worden op de genoemde servers, indien dit niet mogelijk is worden controles ééns per week handmatig uitgevoerd. Bovenstaande controles hebben een indicatief karakter, individuele controles kunnen afwijken van bovenstaande.			
<b>SLA MANAGEMENT</b>			
Service Level Management	Nee	Nee	Ja
Persoonlijke SLA manager	Nee	Nee	Ja
Bezoeken SLA manager	Nee	Nee	2 dagdelen per jaar
Rapportages SLA	Self-service via klantportaal	Self-service via klantportaal	Maandelijks: rapportage op alle incidenten incl. response- en oplostijden
<b>KOSTENINDICATIE</b>			
Basispakketprijzen	€ 0,- (+25% over configuratie items)	€ 4.250,- (+25% over configuratie items)	€ 9.250,- (+35% over configuratie items)
SLA Management	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Standaard inbegrepen



# Stel je SLA samen

## FLEXIBEL EEN SLA SAMENSTELLEN IN 2 STAPPEN

1. Kies het gewenste serviceniveau voor je organisatie (Essentials, Extensive of Exclusive)
2. Kies de door jou gewenste Service Configuratie:  
Welke applicaties en/of oplossingen voeg je toe aan de SLA? Ben je afhankelijk van het correct functioneren en de beschikbaarheid van een applicatie of oplossing? Dan is het van essentieel belang deze toe te voegen aan je SLA. Applicaties of oplossingen die je minder intensief gebruikt kun je desgewenst buiten de SLA houden.

### Prijs

De prijs van een Essentials SLA wordt uitsluitend bepaald door de gekozen Service Configuratie: hoe minder applicaties en oplossingen je toevoegt, hoe lager de prijs. Extensive en Exclusive bevatten een reeks pro-actieve, service- en controle werkzaamheden en uren voor het uitvoeren van bepaalde beheerswerkzaamheden en deze zijn in de SLA prijs verdisconteerd. De prijs wordt bepaald door een vaste basis pakketprijs en de prijs voor de gekozen Service Configuratie.

### Toevoeging applicaties:

percentage over de onderhoudswaarde

### Toevoeging specifiek ontwikkelde oplossingen:

percentage over de ontwikkelwaarde (aantal consultancy uren)

### Toevoeging Advisie Solution:

percentage over de onderhoudswaarde

### SLA Comfort

Niet tot de gewenste SLA gekomen? Kies dan voor maatwerk met een SLA Comfort. Comfort is dé service solution op maat. Het biedt je de mate van service en zekerheid die precies aansluit op je wensen. Over alle Service Componenten kunnen in detail aanvullende en afwijkende afspraken worden gemaakt.

## DOE EEN EERSTE SCAN MET DE ADVISIE SERVICE SELECTOR

Om te bepalen welke SLA het beste bij je organisatie past, kun je gebruik maken van de Service Selector. Met dit handige hulpmiddel ontvang je door het beantwoorden van enkele essentiële vragen binnen 5 minuten een advies. Voordat je definitief een keuze maakt, raden wij je een persoonlijk gesprek aan met je accountmanager of SLA-manager.

De Service Selector vindt je op onze website via de volgende link:

<https://advisie.nl/advisie-service-selector>





Advisie levert met Exact, IT Solutions, de Advisie Solutions én Partner Solutions een software totaaloplossing voor jouw branche.

Bezoek onze website voor meer informatie:

[www.advisie.nl/sla](http://www.advisie.nl/sla)

*Samen de regisseur van jouw IT*

**=exact**  
platinum  
partner

---

**=exact**  
add-on  
partner

---

Gold  
Microsoft Partner



Advisie (hoofdkantoor)  
Eikenlaan 12A  
3755 CP EEMNES  
+31 (0)35 60 36 500

Advisie Delft  
Kleveringweg 4  
2616 LZ DELFT  
+31 (0)15 279 89 99

Advisie Eindhoven  
Luchthavenweg 59-II  
5657 EA EINDHOVEN  
+31 (0)85 0466 020