



Service Level Agreements

Alles over onze SLA's





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 response- 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 response- 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

INCIDENT MANAGEMENT	✓	✓	✓
PROBLEM MANAGEMENT	✗	✗	✓
CHANGE MANAGEMENT	✗	✗	✓
RELEASE MANAGEMENT	✗	✗	✓
CONFIGURATION MANAGEMENT	✗	✗	✓
CONTINUITY MANAGEMENT	✗	✓	✓
REMOTE ACCESS BEHEER	✗	✓	✓
MONITORING PROCESSEN	✗	✓	✓
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

De persoonlijke SLA Manager is je aanspreekpunt binnen onze Serviceorganisatie. De SLA Manager bewaakt de overeengekomen afspraken, bijbehorende servicelevels en voorziet je van rapportages. Kies je voor een Exclusive SLA dan heeft de SLA Manager tevens een bewakende en coördinerende rol in Problem Management, Configuration Management, Change Management en Release Management. De SLA manager is dan de spin in het web van alle serviceprocessen.



SERVICE SOLUTIONS

★ essentials

★ ★ extensive

★ ★ ★ exclusive

INCIDENT MANAGEMENT

Extended Service Window	Nee	Nee	Op afspraak (tot 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 lay-outs & imports

Nee

Ja

Ja

Support op applicatie techniek & SQL

Basis

Basis

Uitgebreid

PROBLEM MANAGEMENT

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

CHANGE MANAGEMENT APPLICATIES

STANDAARD CHANGE

Doorvoeren vooraf overeengekomen Changes	Nee	Tot max. 16 uur per jaar	Tot max. 20 uur per jaar
Responsetijd op Change aanvragen	N.v.t.	8 uur	4 uur
Streef afhandelingsstijd	N.v.t.	16 uur	8 uur

NIET-STANDAARD CHANGE

Bespreken/analyseren	Consultancy	Consultancy	Tot max. 24 uur per jaar
Responsetijd	Best effort	16 uur	8 uur
Realisatie	Consultancy	Consultancy	Consultancy
Aanvang werkzaamheden	Best effort	Best effort	Best effort

CHANGE MANAGEMENT ADVISIE BUSINESS CLOUD

STANDAARD CHANGE

Doorvoeren overeengekomen Changes	Tot max. 16 uur	Tot max. 32 uur	Tot max. 40 uur
Responsetijd Change aanvragen	8 uur	4 uur	2 uur
Streef afhandelingsstijd	Best effort	8 uur	4 uur

NIET-STANDAARD CHANGE

Bespreken/analyseren	Consultancy	Consultancy	Tot max. 24 uur per jaar
Responsetijd op Change aanvragen	Best effort	16 uur	8 uur
Realisatie	Consultancy	Consultancy	Consultancy
Streef afhandelingsstijd	Best effort	Best effort	Best effort

ADVISIE BUSINESS CLOUD

Beschikbaarheid	99,0%	99,9%	99,9%
-----------------	-------	-------	-------



SERVICE SOLUTIONS

★ essentials

★ ★ extensive

★ ★ ★ exclusive

RELEASE MANAGEMENT

Versiebeheer (configuratie items, aanverwante software & systeemvereisten applicaties)	Nee	Nee	Ja
Release beleid vaststellen/documenteren	Nee	Nee	Ja
Project Man. bij updates. Draaiboek opstellen/beheren.	Consultancy	Consultancy	Tot max. 8 uur per jaar
Doornemen release notes	Consultancy	Consultancy	Tot max. 8 uur per jaar
Uitvoeren van installaties en updates	Consultancy	Consultancy	Consultancy
Installeren van patches en/of servicepacks	Consultancy	Consultancy	Consultancy

CONFIGURATION MANAGEMENT

Analyse & documentatie: organisatie, omgeving, IT infrastructuur en werkwijze	Nee	Nee	Tot max. 12uur
Analyse & documentatie: kritische bedrijfsprocessen	Nee	Nee	Tot max. 12 uur

CONTINUITY MANAGEMENT*

REMOTE ACCESS BEHEER

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	Ja	Ja
Ondersteuning bij uitvoering herstelfuncties	Nee	Op verzoek	Op verzoek
Bestandsreparaties	Nee	Tot max. 8 uur	Tot max. 16 uur
Rapportage controles remote beheer	Nee	Maandelijks	Maandelijks

MONITORING

Beschikbare vrije schijfruimte	24/7 (Advise Cloud)	24/7	24/7
Monitoring essentiële processen/componenten	24/7 (Advise Cloud)	24/7	24/7

MONITORING DATA INTEGRITEIT

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 één per week handmatig uitgevoerd. Bovenstaande controles hebben een indicatief karakter, individuele controles kunnen afwijken van bovenstaande.

SLA MANAGEMENT

Service Level Management	Nee	Basis	Uitgebreid
Persoonlijke SLA manager	Nee	Ja	Ja
Bezoeken SLA manager	Nee	Nee	2 dagdelen per jaar
Rapportages SLA	Self-service via klantportaal	Maandelijks: rapport op alle incidenten incl. response- en doorlooptijden	Maandelijks: rapport op alle incidenten incl. response- en doorlooptijden

KOSTENINDICATIE

Basispakketprijzen	€ 0,- (+opslag % configuratie items)	€ 5.250,- (+opslag % configuratie items)	€ 9.250,- (+opslag % configuratie items)
--------------------	---	---	---



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. Maak je gebruik van de Advisie Business Cloud, dan is het mogelijk de service afspraken die gemaakt zijn op te nemen in de SLA.

Prijs

De SLA prijs wordt bepaald door een combinatie van vaste basispakketprijs en de gekozen Service Configuratie. Een minder omvangrijke Service Configuratie betekent ook een lagere prijs.

Basispakketprijs

De prijs van een Essentials SLA wordt uitsluitend bepaald door de gekozen Service Configuratie. Extensive en Exclusive bevatten een reeks proactieve, service- en controle werkzaamheden en uren voor het uitvoeren van bepaalde beheerswerkzaamheden, deze zijn in de basispakketprijs verdisconteerd.

Prijs Service Configuratie

- **Toevoeging applicaties:**
25% (35% bij Exclusive) over het jaarlijkse onderhoudsbedrag op de applicatie bij kooplicenties. 11% (15,5% bij Exclusive) over de maandelijks abonnementsprijs bij een huurlicentie.
- **Toevoeging specifiek ontwikkelde oplossingen:**
35% (70% bij Exclusive) over het jaarlijkse onderhoudsbedrag op de oplossing of als er geen onderhoudsovereenkomst is een percentage over de ontwikkelwaarde van de oplossing (prijs in dat geval op aanvraag).

- **Toevoeging Advisie Solution:**
35% (70% bij Exclusive) percentage over het jaarlijkse onderhoudsbedrag op de Advisie Solution of 11% (15,5% bij Exclusive) bij huurmodel/SAAS oplossingen over de maandelijks abonnementsprijs.
- **Toevoeging Advisie Business Cloud:**
11% (15,5% bij Exclusive) over de maandelijks abonnementsprijs.

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 kun je vinden 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

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

Advisie Veenendaal
Citadel 8a
3905 BK VEENENDAAL
+31 (0)35 60 36 500