

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)



INHOUDSOPGAVE

1. Voorwoord	3
2. Overzicht Service Level Agreements (SLA's).....	4
3. Toelichting SLA	9
4. Bepalingen	11
5. Begrippenlijst.....	14



1. VOORWOORD

Het SecurITy 365 programma is opgezet om ervoor te zorgen dat uw organisatie zo productief mogelijk is en blijft. Het programma bevat onder andere Office tools, next-gen beveiligingsoplossingen en back-ups. Uitsluiten dat uw organisatie slachtoffer wordt van cybercriminelen kan niet, de kans zo klein mogelijk maken wel.

Onterecht wordt vaak aangenomen dat alleen grote bedrijven mikpunt zijn van deze criminelen, maar niets is minder waar. Jaarlijkse krijgt 1 op 5 de kleine ondernemers in het MKB te maken met cybercriminaliteit. Naast schade in reputatie, productiviteit en omzet, kan de schade ook bestaan uit het niet kunnen voldoen aan wettelijke eisen (AVG en belastingdienst). De kosten kunnen in korte tijd enorm oplopen en in sommige gevallen zelfs leiden tot faillissement.

Onze support desk is het hart en de trots van onze organisatie. Hier zitten de redders in nood die iedere dag klaar staan voor als u of uw medewerkers ondersteuning nodig hebben. U wilt er zeker van zijn dat de apparatuur zo veilig mogelijk is met zo min mogelijk storingen. U en uw medewerkers moeten productief blijven en de kosten die te maken hebben met weigerende of geïnfecteerde apparatuur of data zoveel mogelijk beperkt worden. Om dit te realiseren hebben wij het SecurITy 365 programma in het leven geroepen. Middels onze professionele RMM-software monitoren wij continue uw apparaten en het netwerk. Met de producten in onze security stack gecombineerd met getrainde professionals beveiligen wij uw organisatie. Hiermee houden we schadelijke software buiten de deur en lossen we zaken op voordat het problemen worden.

Als professionele ICT-dienstverlener leveren wij niet alleen de benodigde diensten en producten, maar verlenen hierop ook de service. Ons doel is om u en uw medewerkers onbezorgd gebruik te laten maken van ICT-faciliteiten. Onze klanten zijn ZZP'ers en MKB'ers in diverse branches. Voor deze groep verzorgen wij gepaste oplossingen waarbij wij altijd streven naar de optimale afstemming van de techniek op mensen en processen.

Het doel van deze SLA is het nader vastleggen van afspraken over de dienstverlening binnen het SecurITy 365 programma. Waaronder geldende prestatieniveaus service windows en beschikbaarheid van de door Bokumo ICT in beheer genomen endpoints.



2. OVERZICHT SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA'S)

GEEN SECURITY PAKKET (SERVICE LEVEL 0)

Wanneer er niet wordt deelgenomen aan één van de SecurITy pakketten werken we steeds op basis van Best Effort. We reageren en acteren zo snel mogelijk. Alle besteedde tijd wordt doorberekend tegen het normale uurtarief. Er wordt geen Antivirus/Antimalware geleverd en systemen worden niet beveiligd of gemonitord.

SECURITY 365 START

Ons SecurITy 365 start pakket omvat onder andere:

- » **Eén centrale cloudomgeving:** In uw persoonlijke cloudomgeving vindt u al uw bedrijfsapplicaties terug. U slaat Office-documenten op en deelt deze met uw collega's.
- » **E-mail, agenda, contactpersonen:** Iedereen in uw organisatie krijgt een persoonlijk e-mailadres, een agenda en een contactpersonenboek. Waar uw collega's zich ook bevinden, overal hebben zij toegang en op elk apparaat.
- » **Alle Office-applicaties online:** Altijd de meest recente onlineversies van Office-applicaties (Word, Excel, PowerPoint, OneNote en Outlook) bereikbaar via computers, laptops, smartphones en tablets.
- » **Chatten en vergaderen:** Ontmoet uw collega's en opdrachtgevers op afstand. SecurITy 365 Start komt inclusief Microsoft Teams waarmee u makkelijk op afstand vergadert.
- » **Altijd up-to-date:** Eén van de basisprincipes van cyberbeveiliging betreft onderhouden, updaten en monitoren. Op afstand houden we een oogje in het zeil. We monitoren continu de computers, laptops, tablets en smartphones. Wijkt er iets af van normaal, dan lossen we het adequaat op. Zodat uw organisatie nooit stil komt te staan. En wij voorzien alle apparaten continu van de laatste software- en beveiligings-updates.
- » **Next-gen apparaat beveiliging:** De computers, laptops, tablets en smartphones worden voorzien van de nieuwste generatie beveiligingssoftware. Met behulp van AI houdt deze software ervoor dat de apparaten in uw bedrijf veilig worden gehouden. Veiligheidsmeldingen komen bij Bokumo ICT binnen. Gebeurt er iets gekks? Dan lossen wij dat op voordat er een groot probleem ontstaat.
- » **Next-gen cloud beveiliging:** Microsoft voegt basis beveiliging voor malware toe aan hun cloudomgeving. Met ons SecurITy 365 Compleet+ voegen wij extra lagen van beveiliging toe, zodat schadelijke software geen kans krijgt.
- » **Dagelijks geautomatiseerde back-ups:** Dagelijks wordt er een back-up gemaakt van de gehele cloudomgeving. Zo kun je altijd terug in tijd mocht er een bestand of mail missen. Hiermee waarborgen wij de continuïteit van uw bedrijf gewaarborgd.
- » **Telefonische helpdesk:** Loopt u even vast? Dan helpen we u graag telefonisch op weg. Wij kijken op afstand met u en lossen vrijwel elk probleem direct op.

Wat valt er binnen het Bokumo SecurITy 365 Start abonnement?

- » E-mail, agenda en contactpersonen
- » De onlineversies van Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote
- » Chatten en vergaderen via Teams
- » Support (op afstand) voor bovenstaande applicaties
- » Proactief werkplekbeheer voor 2 apparaten
 - » Werkplekbeheer is enkel mogelijk op apparaten die voorzien zijn van een Windows en macOS
- » 24x7 veiligheids- en efficiëntiebeheer, waaronder patchmanagement en beheer van Antivirussoftware
- » Reparaties aan software, geldt voor:
 - » Software die niet out-dated is,
 - » De leverancier van de software moet over een Nederlandse of Engelse supportdesk beschikken.
- » Gebruikersondersteuning
- » Geprioriteerde Ondersteuning bij storingen
- » Inloggen op elk willekeurig apparaat

En wat niet?

- » Nieuwe migraties
- » Trainingen buitenom de initiële training



- » Vragen die niet met de bovengenoemde applicaties te maken hebben
- » Extensies van derden
- » Koppelingen met andere software
- » Werkzaamheden op locatie
- » Reparaties aan hardware
- » Installaties van complete netwerken, toevoegingen aan het netwerk en vervangende of nieuwe apparatuur
- » Herinstallaties van computersystemen
- » Trekken van bekabeling
- » Verhuizingen naar een ander adres
- » Werkzaamheden en consultancy aan software van derden
- » Werkzaamheden aan systemen die niet vallen binnen het SecurITy 365 Start abonnement
- » Schade aan de hard-/software door toedoen van derden
- » Schade aan de hard-/software door ondeskundig gebruik
- » Ondersteuning en/of werkzaamheden buiten kantooruren
- » Consultancy of andere werkzaamheden ten behoeve van een bedrijfsovername

SECURITY 365 COMPLEET

Ons SecurITy 365 Compleet pakket omvat onder andere:

- » **Eén centrale cloudomgeving:** In uw persoonlijke cloudomgeving vindt u al uw bedrijfsapplicaties terug. U slaat Office-documenten op en deelt deze met uw collega's.
- » **E-mail, agenda, contactpersonen:** Iedereen in uw organisatie krijgt een persoonlijk e-mailadres, een agenda en een contactpersonenboek. Waar uw collega's zich ook bevinden, overal hebben zij toegang en op elk apparaat.
- » **Alle desktop Office-applicaties:** Altijd de meest recente versies van Office-applicaties (Word, Excel, PowerPoint, OneNote en Outlook) geïnstalleerd op computers, laptops, smartphones en tablets.
- » **Chatten en vergaderen:** Ontmoet uw collega's en opdrachtgevers op afstand. SecurITy 365 Compleet komt inclusief Microsoft Teams waarmee u makkelijk op afstand vergaderd.
- » **Altijd up-to-date:** Eén van de basisprincipes van cyberbeveiliging betreft onderhouden, updaten en monitoren. Op afstand houden we een oogje in het zeil. We monitoren continu de computers, laptops, tablets en smartphones. Wijkt er iets af van normaal, dan lossen we het adequaat op. Zodat uw organisatie nooit stil komt te staan. En wij voorzien alle apparaten continu van de laatste software- en beveiligings-updates.
- » **Next-gen apparaat beveiliging:** De computers, laptops, tablets en smartphones worden voorzien van de nieuwste generatie beveiligingssoftware. Met behulp van AI houdt deze software ervoor dat de apparaten in uw bedrijf veilig worden gehouden. Veiligheidsmeldingen komen bij Bokumo ICT binnen. Gebeurt er iets gekks? Dan lossen wij dat op voordat er een groot probleem ontstaat.
- » **Next-gen cloud beveiliging:** Microsoft voegt basis beveiliging voor malware toe aan hun cloudomgeving. Met ons SecurITy 365 Compleet+ voegen wij extra lagen van beveiliging toe, zodat schadelijke software geen kans krijgt.
- » **Geavanceerde beveiliging:** Met deze dienst wordt een slim beveiligingsbeleid uitgerold voor zowel toestellen, applicaties, als gegevens. U kan nauwkeurig bepalen wie toegang heeft tot gegevens in Microsoft 365 en onder welke voorwaarden, zoals locatie, zelfs als het apparaat waarop medewerkers een werkbestand openen, niet door u wordt beheerd.
- » **Dagelijks geautomatiseerde back-ups:** Dagelijks wordt er een back-up gemaakt van de gehele cloudomgeving. Zo kun je altijd terug in tijd mocht er een bestand of mail missen. Hiermee waarborgen wij de continuïteit van uw bedrijf gewaarborgd.
- » **Telefonische helpdesk:** Loopt u even vast? Dan helpen we u graag telefonisch op weg. Wij kijken op afstand met u en lossen vrijwel elk probleem direct op.

Wat valt er binnen het Bokumo SecurITy 365 Compleet abonnement?

- » E-mail, agenda en contactpersonen
- » De volledige en installeerbare versies van Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote
- » De mogelijkheid om webinars te organiseren (via Teams)
- » Support (op afstand) voor bovenstaande applicaties



- » Proactief werkplekbeheer voor 2 apparaten
 - » Werkplekbeheer is enkel mogelijk op apparaten die voorzien zijn van een Windows en macOS
- » 24x7 veiligheids- en efficiëntiebeheer, waaronder patchmanagement en beheer van Antivirussoftware
- » Reparaties aan software, geldt voor:
 - » Software die niet out-dated is,
 - » De leverancier van de software moet over een Nederlandse of Engelse supportdesk beschikken.
- » Gebruikersondersteuning
- » Geprioriteerde Ondersteuning bij storingen
- » Inloggen op elk willekeurig apparaat

En wat niet?

- » Nieuwe migraties
- » Trainingen buitenom de initiële training
- » Vragen die niet met de bovengenoemde applicaties te maken hebben
- » Extensies van derden
- » Koppelingen met andere software
- » Werkzaamheden op locatie
- » Reparaties aan hardware
- » Installaties van complete netwerken, toevoegingen aan het netwerk en vervangende of nieuwe apparatuur
- » Herinstallaties van computersystemen
- » Trekken van bekabeling
- » Verhuizingen naar een ander adres
- » Werkzaamheden en consultancy aan software van derden
- » Werkzaamheden aan systemen die niet zijn opgenomen in het SecurITy 365 Compleet abonnement
- » Schade aan de hard-/software door toedoen van derden
- » Schade aan de hard-/software door ondeskundig gebruik
- » Ondersteuning en/of werkzaamheden buiten kantooruren
- » Consultancy of andere werkzaamheden ten behoeve van een bedrijfsovername

SECURITY 365 COMPLEET+

Ons SecurITy 365 Compleet+ pakket omvat onder andere:

- » **Eén centrale cloudomgeving:** In uw persoonlijke cloudomgeving vindt u al uw bedrijfsapplicaties terug. U slaat Office-documenten op en deelt deze met uw collega's.
- » **E-mail, agenda, contactpersonen:** Iedereen in uw organisatie krijgt een persoonlijk e-mailadres, een agenda en een contactpersonenboek. Waar uw collega's zich ook bevinden, overal hebben zij toegang en op elk apparaat.
- » **Alle desktop Office-applicaties:** Altijd de meest recente versies van Office-applicaties (Word, Excel, PowerPoint, OneNote en Outlook) geïnstalleerd op computers, laptops, smartphones en tablets.
- » **Chatten en vergaderen:** Ontmoet uw collega's en opdrachtgevers op afstand. SecurITy 365 Compleet+ komt inclusief Microsoft Teams waarmee u makkelijk op afstand vergadert.
- » **Altijd up-to-date:** Eén van de basisprincipes van cyberbeveiliging betreft onderhouden, updaten en monitoren. Op afstand houden we een oogje in het zeil. We monitoren continu de computers, laptops, tablets en smartphones. Wijkt er iets af van normaal, dan lossen we het adequaat op. Zodat uw organisatie nooit stil komt te staan. En wij voorzien alle apparaten continu van de laatste software- en beveiligings-updates.
- » **Next-gen apparaat beveiliging:** De computers, laptops, tablets en smartphones worden voorzien van de nieuwste generatie beveiligingssoftware. Met behulp van AI houdt deze software ervoor dat de apparaten in uw bedrijf veilig worden gehouden. Veiligheidsmeldingen komen bij Bokumo ICT binnen. Gebeurt er iets gekks? Dan lossen wij dat op voordat er een groot probleem ontstaat.
- » **Next-gen cloud beveiliging:** Microsoft voegt basis beveiliging voor malware toe aan hun cloudomgeving. Met ons SecurITy 365 Compleet+ voegen wij extra lagen van beveiliging toe, zodat schadelijke software geen kans krijgt.
- » **Geavanceerde beveiliging:** Met deze dienst wordt een slim beveiligingsbeleid uitgerold voor zowel toestellen, applicaties, als gegevens. U kan nauwkeurig bepalen wie toegang heeft tot gegevens in Microsoft 365 en onder



welke voorwaarden, zoals locatie, zelfs als het apparaat waarop medewerkers een werkbestand openen, niet door u wordt beheerd.

- » **Dagelijks geautomatiseerde back-ups:** Dagelijks wordt er een back-up gemaakt van de gehele cloudomgeving. Zo kun je altijd terug in tijd mocht er een bestand of mail missen. Hiermee waarborgen wij de continuïteit van uw bedrijf gewaarborgd.
- » **Telefonische helpdesk:** Loopt u even vast? Dan helpen we u graag telefonisch op weg. Wij kijken op afstand met u en lossen vrijwel elk probleem direct op.
- » **Beheer van het kantoor netwerk:** Op afstand monitoren wij alle bedrijfskritische onderdelen. Wijkt er iets af van normaal? Dan lossen wij dat direct op zodat u niet stil komt te zitten.
- » **Wachtwoord beheer:** Naast het altijd updaten en monitoren van de bedrijfsomgeving is het gebruik van sterke en unieke wachtwoorden ook een basisprincipe van beveiliging. Software voor wachtwoord beheer zorgt ervoor dat u nooit meer hoeft te zoeken naar een wachtwoord, maar dit wel veilig hebt georganiseerd.

Wat valt er binnen het Bokumo SecurITy 365 Compleet+ abonnement?

- » E-mail, agenda en contactpersonen
- » De volledige en installeerbare versies van Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote
- » Chatten en vergaderen via Teams
- » Support (op afstand) voor bovenstaande applicaties
- » Proactief werkplekbeheer voor 2 apparaten
 - » Werkplekbeheer is enkel mogelijk op apparaten die voorzien zijn van een Windows en macOS
- » 24x7 veiligheids- en efficiëntiebeheer, waaronder patchmanagement en beheer van Antivirussoftware
- » Reparaties aan software, geldt voor:
 - » Software die niet out-dated is,
 - » De leverancier van de software moet over een Nederlandse of Engelse supportdesk beschikken.
- » Gebruikersondersteuning
- » Geprioriteerde Ondersteuning bij storingen
- » Inloggen op elk willekeurig apparaat
- » Beheer van het kantoor netwerk
- » Support op printers, NAS apparaten, Routers, Modems, Switches en overige randapparatuur
- » Extra beveiligingsmogelijkheden
- » Wachtwoord manager

En wat niet?

- » Nieuwe migraties buitenom de initiële migratie
- » Trainingen buitenom de initiële training
- » Vragen die niet met de bovengenoemde applicaties te maken hebben
- » Extensies van derden
- » Koppelingen met andere software
- » Werkzaamheden op locatie
- » Reparaties aan hardware
- » Installaties van complete netwerken, toevoegingen aan het netwerk en vervangende of nieuwe apparatuur
- » Herinstallaties van computersystemen
- » Trekken van bekabeling
- » Verhuizingen naar een ander adres
- » Werkzaamheden en consultancy aan software van derden
- » Werkzaamheden aan systemen die niet zijn opgenomen in het SecurITy 365 Compleet+ abonnement
- » Schade aan de hard-/software door toedoen van derden
- » Schade aan de hard-/software door ondeskundig gebruik
- » Ondersteuning en/of werkzaamheden buiten kantooruren
- » Consultancy of andere werkzaamheden ten behoeve van een bedrijfsovername



SCHEMA SLA'S

<i>Service Levels</i>	<i>Start Level 1</i>	<i>Compleet Level 2</i>	<i>Compleet+ Level 3</i>
<i>Eén centrale cloudomgeving</i>	✓	✓	✓
<i>Zakelijke e-mail, gesynchroniseerde agenda's en contactpersonen</i>	✓	✓	✓
<i>Vergaderen en samenwerken</i>	✓	✓	✓
<i>Monitoring</i>	✓	✓	✓
<i>Patch management</i>	✓	✓	✓
<i>Next-gen apparaat beveiliging</i>	✓	✓	✓
<i>Next-gen cloud beveiliging</i>	✓	✓	✓
<i>Geautomatiseerde back-ups</i>	✓	✓	✓
<i>Telefonische helpdesk</i>	✓	✓	✓
<i>Desktopversies van Office apps</i>	✗	✓	✓
<i>Periodieke rapportage</i>	✗	✓	✓
<i>Geavanceerde beveiliging</i>	✗	✓	✓
<i>Beheer van het kantoor netwerk</i>	✗	✗	✓
<i>Wachtwoord manager</i>	✗	✗	✓
<i>Support ter plaatse</i>	€	€	€
<i>Servicetijden</i>	Ma-Vrij 09:00-17:00	Ma-Vrij 09:00-17:00	Ma-Vrij 09:00-17:00



3. TOELICHTING SLA

EÉN CENTRALE CLOUDOMGEVING

In uw persoonlijke cloudomgeving vindt u al uw bedrijfsapplicaties terug. U slaat Office-documenten op en deelt deze met uw collega's.

ZAKELIJKE E-MAIL, GESYNCHRONISEERDE AGENDA'S EN CONTACTPERSONEN

Iedereen in uw organisatie krijgt een persoonlijk e-mailadres, een agenda en een contactpersonenboek. Waar uw collega's zich ook bevinden, overal hebben zij toegang en op elk apparaat.

VERGADEREN EN SAMENWERKEN

Ontmoet uw collega's en opdrachtgevers op afstand. SecurITy 365 komt inclusief Microsoft Teams waarmee u makkelijk op afstand vergadert. Bij Compleet en Compleet+ is het mogelijk om webinars te organiseren.

MONITORING

Op afstand houden we een oogje in het zeil. We monitoren continu de computers, laptops, tablets en smartphones. Wijkt er iets af van normaal, dan lossen we het adequaat op. Zodat uw organisatie nooit stil komt te staan.

PATCH MANAGEMENT

Het beheren van updates voor softwaretoepassingen en systemen. Het omvat het identificeren, verkrijgen, testen en implementeren van patches (software-updates) om beveiligingslekken te dichten, functionaliteit te verbeteren en bugs op te lossen.

NEXT-GEN APPARAAT BEVEILIGING

De computers, laptops, tablets en smartphones worden voorzien van de nieuwste beveiligingssoftware met artificial intelligence. Veiligheidsmeldingen komen bij Bokumo ICT binnen. Gebeurt er iets gekks? Dan lossen wij dat op voordat er een groot probleem ontstaat.

NEXT-GEN CLOUD BEVEILIGING

Onze cloudinfrastructuur is uitgerust met de nieuwste beveiligingssoftware die artificial intelligence gebruikt. Dit zorgt voor een uiterst geavanceerde beveiliging van uw data en applicaties in de cloud. Veiligheidswaarschuwingen worden direct doorgestuurd naar ons team bij Bokumo ICT. Bij ongebruikelijke activiteiten of dreigingen, grijpen we direct in om mogelijke problemen te voorkomen of te minimaliseren. Zo waarborgen wij de veiligheid en integriteit van uw cloudomgeving, zelfs voordat een potentieel groot probleem zich voordoet.

GEAUTOMATISEERDE BACK-UPS

Middels onze professionele back-up software worden continue back-ups gemaakt van de cloudomgeving. De back-ups hebben de volgende retentietijden:

- » 30 dagen: 3 back-ups per dag
- » 31 – 90 dagen: 1 back-up per dag
- » 91 – 180 dagen: 1 back-up per week
- » 181 – 365 dagen: 1 back-up per week voor de volgende 90 dagen
- » 366+ dagen: 1 back-up per maand

TELEFONISCHE HELPDESK

Bij Remote support verlenen onze engineers support op afstand middels telefoon of ander communicatiemiddel. We helpen je graag telefonisch op weg. Wij kijken op afstand met je mee en lossen vrijwel elk probleem direct op.

Technische ondersteuning van uitsluitend standaardapplicaties:

- » Besturingssysteem
- » MS-Office applicaties
- » Browsers
- » Inhoudelijke ondersteuning altijd op Best Effort basis



ALLE OFFICE-APPLICATIES ONLINE

Altijd de meest recente Office-applicaties (Word, Excel, PowerPoint, OneNote en Outlook) online bereikbaar via ieder apparaat. Programma's zijn niet te installeren op een computer of laptop.

ALLE DESKTOP OFFICE-APPLICATIES

Altijd de meest recente Office-applicaties (Word, Excel, PowerPoint, OneNote en Outlook) geïnstalleerd op de computers, laptops, smartphones en tablets.

PERIODIEKE RAPPORTAGE

Jaarlijks blikken we samen naar de toekomst. Komen er investeringen aan? Dan stellen we een investeringsplan op.

BEHEER VAN HET KANTOORNETWERK

Op afstand monitoren wij alle bedrijf kritische onderdelen. Wijkt er iets af van normaal? Dan lossen wij dat direct op zodat u niet stil komt te zitten.

GEAVANCEERDE BEVEILIGINGSOPTIES

Met deze dienst rollen we een slim beveiligingsbeleid uit voor zowel toestellen, applicaties, als gegevens. U kan nauwkeurig bepalen wie toegang heeft tot gegevens in Microsoft 365 en onder welke voorwaarden, zoals locatie, zelfs als het apparaat waarop medewerkers een werkbestand openen, niet door u wordt beheerd.

WACHTWOORD MANAGER

Door een wachtwoord manager te gebruiken wordt het eenvoudig om voor iedere inlog een apart en complex wachtwoord in te stellen. Hierdoor verkleint de kans om slachtoffer te worden van brute force aanvallen of gestolen wachtwoorden.

SUPPORT TER PLAATSE

Wanneer remote support niet mogelijk is komen onze engineers op locatie om support te verlenen. Support ter plaatse is altijd een aanvullende dienst en wordt achteraf in rekening gebracht op basis van de daadwerkelijk besteedde tijd tegen het geldende uurtarief van het servicelevel.

SERVICE REQUEST RESPONSE

Bokumo ICT stelt alles in het werk om zo snel mogelijk te reageren op een support aanvraag. Alle reacties op meldingen zijn op basis van Best Effort.

SERVICETIJDEN

De servicetijden zijn de tijden die Bokumo ICT gebruikt voor het verlenen van onze service. Dit is standaard van maandag tot vrijdag (09:00-17:00). Alle responsetijden vallen uitsluitend binnen deze uren. Buiten de servicetijden wordt de responsetijd-teller gestopt.

UURTARIEF (NON - SLA)

Werkzaamheden die buiten het gekozen SLA vallen worden in rekening gebracht middels een factuur. De besteedde tijd wordt afgerekend per kwartier, waarbij een deel van een kwartier naar boven wordt afgerond. Reistijd telt mee als besteedde tijd.

Uurtarief is bepaald op basis van niveau van de benodigde engineer, waarbij altijd wordt getracht om de engineer met het laagste niveau dat toereikend is voor de werkzaamheden in te zetten.

- » Eerstelijns engineer: € 85,- excl. BTW per uur
- » Tweedelijns engineer: € 120,- excl. BTW per uur
- » Derdelijns engineer: Op aanvraag / In overleg



4. BEPALINGEN

Algemene beschrijving van de diensten

GELDIGHEID VAN DE SLA

- » De SLA is geldig voor de periode waarover is vooruitbetaald en wordt stilzwijgend verlengd voor minimaal dezelfde periode. De opzegtermijn is 1 maand voor de expiratedatum.
- » Betaling vindt plaats per maand of per jaar middels vooruitbetaling of via automatische incasso.
- » Voor alle benoemde en niet benoemde zaken verwijzen wij naar onze Algemene Verkoop -, Leverings - en Betalingsvoorwaarden op onze website welke altijd bindend zijn.

RESPONSETIJD

- » Genoemde tijd ter plaatse (TTP) en responsuren zijn steeds maximaal. Wanneer mogelijk wordt de TTP en responstijd verkort.
- » Inhoudelijk applicatiebeheer wordt steeds uitgevoerd op Best Effort basis.
- » Bokumo ICT kan slechts gehouden worden aan de responstijd voor zover er geen sprake is van overmacht of onbeschikbaarheid van hard- of softwarecomponenten welke nodig zijn om de storing binnen de gestelde tijd op te lossen.

VASTSTELLING PRIORITEIT

- » Zodra de melding van een incident is geregistreerd wordt deze beoordeeld door een enigeer van Bokumo ICT en wordt de prioriteit vastgesteld.
- » Een melding van een incident kan door een eindgebruiker zijn aangemaakt via email of via het klantenportaal, kan door een Bokumo ICT-engineer zijn aangemaakt, bijvoorbeeld naar aanleiding van een telefonische supportaanvraag of kan door onze monitoringsystemen zijn aangemaakt.
- » Wanneer een incident plaatsvindt buiten de servicescope van Bokumo ICT, bijvoorbeeld in een situatie waarbij bij een derde partij de dienstverlening hapert of stopt (bijvoorbeeld bij een stroomstoring of een uitgevallen internetverbinding bij een externe provider of carrier), kan Bokumo ICT als intermediair optreden maar kan niet gehouden worden aan TTP's en/of responstijden. Een dergelijke zaak steeds ter beoordeling van Bokumo ICT.

CATEGORIE I – LAGE PRIORITEIT

- » **Impact:** Minimale verstoring.
- » **Voorbeeld:** Kleine software- of hardwareproblemen die het werk niet onderbreken.
- » **Reactietijd:** Binnen 5 uur.
- » **Oplossingstijd:** Binnen 5 werkdagen.

CATEGORIE II – MEDIUM PRIORITEIT

- » **Impact:** Matige verstoring die de prestaties beïnvloedt maar niet kritiek is.
- » **Voorbeeld:** Problemen die enige vertraging in werkprocessen veroorzaken.
- » **Reactietijd:** Binnen 3 uur.
- » **Oplossingstijd:** Binnen 3 werkdagen.

CATEGORIE III – HOGE PRIORITEIT

- » **Impact:** Aanzienlijke verstoring met aanzienlijke gevolgen voor bedrijfsprocessen.
- » **Voorbeeld:** Serveruitval, netwerkproblemen die meerdere gebruikers beïnvloeden.
- » **Reactietijd:** Binnen 1 uur.
- » **Oplossingstijd:** Binnen 24 uur.

CATEGORIE IV – ZEER HOGE PRIORITEIT / KRITIEK

- » **Impact:** Ernstige verstoring met onmiddellijke en wijdverbreide impact op bedrijfsprocessen.
- » **Voorbeeld:** Beveiligingsinbreuken, grote serveruitval.
- » **Reactietijd:** Binnen 30 minuten.
- » **Oplossingstijd:** Zo snel mogelijk, streven naar binnen 2 uren.



OVERIGE BEPALINGEN

- » Bij storingen waarbij 3e partijen zijn betrokken, zoals bij internetverbindingen, kan geen garantie op acute oplossing worden geboden.
- » Er wordt gerekend in tijd per 15 minuten, steeds naar boven afgerond.
- » De kosten per call zijn, indien niet inbegrepen in het abonnement, altijd verschuldigd. Ongeacht of er wel of geen oplossing voor het probleem geboden kan worden.
- » Bokumo ICT bepaalt steeds de prioriteit en de categorie van de gemelde storing.

BEHEER- EN ONDERHOUDSWERKZAAMHEDEN

- » Het beheer wordt in hoofdzaak uitgevoerd door engineers (zie het kopje 'engineers') in dienst van Bokumo ICT. Anderen, waaronder medewerkers van de klant, mogen slechts beheerhandelingen verrichten met directe toestemming van een Bokumo ICT-engineer én één van de daartoe schriftelijk gevolmachtigde medewerker(s) van de klant.
- » De beheerwerkzaamheden zullen zo mogelijk op afstand en alleen waar nodig ter plaatse worden uitgevoerd. Bokumo ICT kan slechts gehouden worden aan de responstijd voor zover er geen sprake is van overmacht of onbeschikbaarheid van hard- of softwarecomponenten welke nodig zijn om de storing binnen de gestelde tijd op te lossen.
- » Apparatuur valt slechts onder de SLA wanneer deze zijn meegeteld als seat en derhalve zijn uitgerust met een Bokumo ICT RMM-agent. De support beperkt zich tot toepassingen die zijn gerelateerd aan de contractant en geldt niet voor randapparaten en verbindingen.
- » Wanneer een SLA is afgesloten op een lokale virtuele server dan geldt het SLA slechts voor deze virtuele server en niet voor de host-machine, tenzij anders overeengekomen.
- » Bokumo ICT voert uitsluitend beheer- en onderhoudswerkzaamheden uit op apparatuur welke een besturingssysteem bevat welke nog binnen scope valt. Wanneer er beheer- en/of onderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd op apparatuur welke niet meer binnen scope valt, doen wij dit uitsluitend op Best Effort basis.

GEPLAND ONDERHOUD

- » Gepland onderhoud kan op elk moment plaatsvinden. De opdrachtgever wordt voorafgaand hieraan geïnformeerd. Het is mogelijk dat tijdens deze onderhoudsperiode de (hosting) dienst tijdelijk, geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is en daardoor niet beschikbaar is voor de opdrachtgever.
- » Een bericht van gepland onderhoud bevat de volgende informatie:
 - » Gegevens contactpersoon
 - » Tijds kader waarin het gepland onderhoud plaatsvindt
 - » Verwachte feitelijke duur van het gepland onderhoud
 - » De diensten waarop het geplande onderhoud van invloed zal zijn
 - » De reden voor het onderhoud

UITZONDERINGEN

- » Storingen of calamiteiten die zijn veroorzaakt door onoordeelkundig gebruik vallen niet onder deze SLA.
- » Bokumo ICT kan niet verantwoordelijk dan wel aansprakelijk worden gesteld voor de werking van diensten en/of producten welke niet in zijn geheel door Bokumo ICT worden geleverd, zoals diensten en/of producten waarbij ook derde partijen zijn betrokken (zoals internetverbindingen, stroomvoorziening e.d.). Diensten waarbij Bokumo ICT geen enkele betrokkenheid heeft, worden in het geheel niet ondersteund (zoals bijvoorbeeld internetverbindingen in het buitenland).
- » Werkzaamheden die niet vernoemd worden in de dienstbeschrijving of in het overeengekomen SLA worden in rekening gebracht volgens de tarieven (non-SLA) die per niveau zijn overeengekomen.
- » Service op producten die niet in de dienstbeschrijving of SLA zijn opgenomen of hierin worden uitgesloten, wordt uitsluitend uitgevoerd volgens onze standaardtarieven (non-SLA).
- » Wanneer er in de overeenkomst en/of de facturatie niet expliciet een Service Level wordt benoemd, wordt altijd Level 0 bedoeld (non-SLA).

VEILIGHEID EN BETROUWBAARHEID

- » Om de service optimaal beschikbaar te maken zijn een aantal maatregelen genomen. Zo worden de servers voor de clouddiensten van Bokumo ICT gehuisvest in datacenters welke voldoen aan de ISO27001 certificering. Deze



datacenters beschikken over redundante stroom-, koeling- en netwerk-voorzieningen. Daarnaast zijn de datacenters 24x7 bewaakt en is toegang alleen mogelijk voor geautoriseerd personeel. In geval van brand beschikken de datacenters over een branddetectie en een automatisch blussysteem.

ENGINEER

- » Een Bokumo ICT-engineer is te allen tijde gemachtigd om beheertaken uit te voeren, met inachtneming van de navolgende regels en restricties:
 - » Aan elke beheertaak ligt een verplicht supportticket ten grondslag. Deze kan door een eindgebruiker zijn aangemaakt via email of via het klantenportaal, kan door een Bokumo ICT-engineer zijn aangemaakt, bijvoorbeeld naar aanleiding van een telefonische supportaanvraag of kan door onze monitoringsystemen zijn aangemaakt.
 - » Het is een Bokumo ICT-engineer verboden om toegang te nemen tot een endpoint, bestand of bestandsmap tenzij dit voor het uitvoeren van een beheertaak nodig is.

GEHEIMHOUDING

- » Alle Bokumo ICT-medewerkers hebben getekend voor geheimhouding als onderdeel van hun arbeidsovereenkomst.

HOSTED SERVICES

- » Voor het beheer van hosted services, indien van toepassing, worden geen uren in rekening gebracht naast de kosten van het technische beheer abonnement. Wanneer er beheer van hosted services nodig is vanwege onoordeelkundig handelen van de klant, worden de hieraan bestede uren wel in rekening gebracht en gelogd.

APPLICATIES

- » Het beheer van andere dan de standaardapplicaties gebeurt altijd op Best Effort basis. Het beheer op applicaties omvat uitsluitend het basaal functioneren van de applicatie als zodanig. Beheer op inhoudelijke aspecten van een applicatie wordt niet verleend. Hiertoe dient een SLA te worden afgesloten met de leverancier c.q. ontwikkelaar/fabrikant van de applicatie. Desgewenst kan Bokumo ICT wel fungeren als technische intermediair tussen de klant en de applicatie-leverancier. De uren die daaraan besteed worden vallen niet onder het met Bokumo ICT afgesloten SLA.



5. BEGRIPPENLIJST

BACK-UP

Het veiligstellen van programmatuur en/of gegevens door middel van het laden van deze programmatuur op een back-up medium.

BE / BEST EFFORT

Bokumo ICT stelt alles in staat om de gevraagde support naar behoren uit te voeren, maar levert geen garantie op de tijdsspanne, responsetijd en/of kwaliteit van de gevraagde en/of geleverde support.

BESTAND

Een digitale verzameling van gegevens dat geschikt is voor computerverwerking. Bijvoorbeeld een tekstbestand (zoals een Word-document), een rekenmatrixbestand (zoals een Excel-sheet), een database of een grafisch bestand (afbeelding, film, animatie).

BESTANDSMAP

Een locatie in een bestandssysteem op een computer waar bestanden logisch kunnen worden gegroepeerd. Ook wel 'directory' genoemd. Een bestandsmap kan ook andere (sub-) bestandsmappen bevatten

EINDGEBRUIKER

Een natuurlijk persoon, in de regel een medewerker van de klant, die gebruik maakt van één of meerdere diensten van Bokumo ICT.

ENGINEER

Een engineer is een ICT-technisch geschoolde medewerker van Bokumo ICT. We onderscheiden 3 lijnen in ICT-beheer en derhalve 3 verschillende types engineer. Een engineer van een hogere lijn is ook altijd engineer van alle lagere lijnen.

- » **Eerstelijns engineer**
Een engineer die zich hoofdzakelijk bezighoudt met Eindgebruiker- en/of eindgebruikers-pc gerelateerde issues. De werkzaamheden worden hoofdzakelijk van uit het Bokumo ICT kantoor uitgevoerd.
- » **Tweedelijns engineer**
Een engineer die zich voornamelijk bezighoudt met issues die niet gerelateerd zijn aan een eindgebruiker of aan een pc maar met technische issues gerelateerd aan servers, infrastructuur en beveiliging.
- » **Derdelijns engineer**
Een engineer die zich bezighoudt met tweedelijns taken en met research/development, beleidstechnische issues en consultancy taken.

FIRST RESPONSE / REACTIETIJD

De tijd waarin Bokumo ICT aanvang neemt tot het oplossen van een incident. De genoemde tijd is de maximale tijd. Wanneer mogelijk wordt er eerder begonnen. De genoemde tijden vallen binnen de servicetijden.

RANDAPPARATUUR

Alle andere apparaten dan servers en seats (zie verderop in dit document) welke bekabeld en/of draadloos (Wi-Fi) met elkaar verbonden zijn middels hetzelfde LAN (Local Area Network) vallen niet onder het beheer per Seat en/of Server. Bedoeld worden apparaten als printers, switches, routers, access points, scanners, camera's en andere beveiligingsapparaten zoals PIR's, toegangshekjes en dergelijke.

Randapparatuur welke niet via het LAN maar wel bekabeld of draadloos zijn aangesloten op een seat of een server (zoals beeldschermen, lokale printer, toetsenborden en computermuizen) vallen onder het beheer per seat en/of server. Ook hier zijn camera's en andere beveiligingsapparatuur uitgesloten.



RECHTEN

Aan bestanden en bestandsmappen kunnen rechten worden toegekend aan eindgebruikers. Er zijn 3 soorten rechten:

- » **Geen**
De mappen en/of bestandsmappen zijn niet zichtbaar en dus ook niet te openen, lezen, kopiëren, veranderen of wissen
- » **Beperkt**
De mappen en/of bestanden zijn wel zichtbaar maar kunnen niet worden geopend en dus ook niet worden gelezen, gekopieerd, veranderd of gewist. Alleen lezen: De mappen en/of bestanden kunnen worden geopend, gekopieerd en gelezen maar niet worden gewijzigd of gewist.
- » **Volledig**
De mappen en/of bestanden kunnen worden gelezen, gekopieerd, veranderd en gewist. Alsmede kunnen de bestandsattributen (rechten, tijd van aanmaken, eigenaar) worden gewijzigd.

SOLUTION

De tijd die Bokumo ICT heeft om de oplossing uit te voeren. De tijd voor de Solution begint nadat het Solution Plan is uitgevoerd.

SEAT / ENDPOINT

Computer-werkplek (pc, workstation, notebook, thin client) uitgerust met het Windows OS of MacOS (Apple) welke is uitgerust met een Bokumo ICT RMM agent (Remote Monitoring en Management) ten behoeve van een fysieke eindgebruiker.

SERVER

Computer, al dan niet virtueel, uitgerust met een Windows Server OS of een Linux OS welke één of meerdere taken verricht ten behoeve van één of meerdere gebruikers en welke is uitgerust met een Bokumo ICT RMM agent (Remote Monitoring en Management).

SERVICE REQUEST / CONFIGURATIEWIJZIGING

Een aanvraag tot wijziging of uitbreiding/inkrimping van een dienst. Bijvoorbeeld het wijzigen van een wachtwoord, het verlenen van rechten, het toevoegen of verwijderen van gebruikers, enz.

STORING / VERSTORING / INCIDENT

Ongewoon dan wel ongewenst gedrag van een (intern-) netwerk gerelateerd apparaat (werkstation, server, printer, router) of software waardoor de werkzaamheden met dat apparaat/software worden gehinderd of belemmerd. De normale productie is niet in gevaar (bv omdat alternatieven voorhanden zijn of worden geboden). Zulks ter beoordeling van Bokumo ICT.

SUPPORT

Ondersteuning van engineers van de support desk bij het onderhoud, beheer en gebruik van systemen.

TTP / TIJD TER PLAATSE

De tijd waarin Bokumo ICT op locatie is voor het oplossen van de storing of de calamiteit. De genoemde tijd is de maximale tijd. Wanneer mogelijk wordt er eerder begonnen. De genoemde tijden vallen binnen de servicetijden.