

# Service Level Agreement

X-Guard zal haar dienstverlening met de grootste zorg uitvoeren.

## **In geval van een storing bij X-Guard:**

X-Guard hanteert een Incident Management Systeem. Tijdens het Incident is de status hiervan door Opdrachtgever in te zien op [status.x-guard.nl](https://status.x-guard.nl)

## **Doel**

Het doel van het Incident Management Proces is om zo snel mogelijk de dienstverlening te herstellen en de verstoring van het bedrijfsproces tot een minimum te beperken.

Opdrachtgever kan storingen melden bij het storingstelefoonnummer van X-Guard op 088-1261250 dit is 24/7 beschikbaar. Daarnaast monitort X-Guard actief al haar systemen en die van haar leveranciers om storingen zo snel als mogelijk te detecteren. Aanmelden kan eenvoudig via <https://status.x-guard.nl/>

## **Processtappen**

### **Stap 1: Registratie van een incident**

Een incident wordt door Opdrachtgever bij X-Guard gemeld. Alle incidenten worden geregistreerd, zodat een juiste en tijdige afhandeling gemonitord kan worden.

### **Stap 2: Initiële classificatie en ondersteuning**

Initiële ondersteuning betreft gestructureerde activiteiten gericht om de prioriteit van het incident vast te stellen en waar mogelijk op te lossen. Het eerste wat we doen is samen met Opdrachtgever de urgentie (mate van verstoring van het bedrijfsproces) en de impact vaststellen.

### **Stap 3: Onderzoek en diagnose**

Als het incident niet bij de initiële ondersteuning kon worden opgelost zal het worden toegewezen aan een expert. De verantwoordelijkheid voor het opvolgen van het incident blijft bij X-Guard.

### **Stap 4: Implementeren (tijdelijke) oplossing**

Implementatie van de (tijdelijke) oplossing. Indien nodig zal de servicedesk om tot een structurele oplossing te komen een verzoek tot wijziging indienen. Zodra de oplossing is geïmplementeerd zal X-Guard het ticket updaten en Opdrachtgever informeren dat het gemelde incident is opgelost.

### **Stap 5: Incident afmelden als opgelost**

Incidenten mogen door X-Guard alleen als opgelost worden aangemerkt als ook Opdrachtgever heeft bevestigd dat het gemelde incident inderdaad is opgelost. Opdrachtgever krijgt hiervan een email bericht met de eventuele oplossing. Als Opdrachtgever hier verder niet op reageert, dan zal X-Guard het ticket automatisch sluiten na 1 dag.

### **Stap 6: Monitoren van de voortgang**

De medewerkers van X-Guard zijn verantwoordelijk om de status van incidenten actief te monitoren. Ook als een incident wordt doorgezet naar een ICT expert die niet

werkzaam is op de X-Guard servicedesk.

**Tijdens de storing heeft Opdrachtgever inzicht in het proces op status.x-guard.nl**

**Prioriteitstelling**

Het eerste wat X-Guard zal doen is samen met Opdrachtgever de urgentie (mate van verstoring van het bedrijfsproces) en de impact vaststellen.

**Urgentie**

- Hoog het bedrijfsproces is gestopt
- Normaal Het bedrijfsproces wordt negatief beïnvloed
- Laag Het bedrijfsproces heeft er geen hinder van

**Impact**

- Hoog, betreft alle gebruikers
- Normaal, betreft een aantal gebruikers
- Laag, betreft 1 gebruiker

De urgentie en de impact samen bepalen de prioriteit van het incident. De tijd voor een eerste reactie alsmede de tijd om het incident op te lossen hangt af van deze prioriteit.

<b>URGENTIE</b>	Hoog	<b>R1</b>	<b>E4</b>	<b>E1</b>
	Normaal	<b>R3</b>	<b>R1</b>	<b>E4</b>
	Laag	<b>R5</b>	<b>R3</b>	<b>R1</b>
		Laag	Normaal	Hoog
<b>IMPACT</b>				

Prioriteit		
<b>E1</b>	<b>Kritisch</b>	Alle gebruikers kunnen applicatie niet gebruiken
<b>E4</b>	<b>Urgent</b>	Meer dan 1 gebruiker kan applicatie niet gebruiken
<b>R1</b>	<b>Normaal</b>	1 gebruiker kan applicatie niet gebruiken
<b>R3</b>	<b>Laag</b>	Nieuw probleem waarvoor een oplossing is
<b>R5</b>	<b>Laagste</b>	Bekend probleem waarvoor een oplossing is

Prioriteit	Tijd eerste (re)actie	Tijd om op te lossen
<b>E1 Kritisch</b>	30 minuten	2 uren*
<b>E4 Urgent</b>	1 uur	4 uren*
<b>R1 Normaal</b>	4 uren	1 werkdag
<b>R3 Laag</b>	1 werkdag	3 werkdagen
<b>R5 Laagste</b>	3 werkdagen	5 werkdagen

\*Bij incidenten tijdens piket uren dient rekening gehouden te worden met een aanrijtijd van maximaal 1,5 uur.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt te Hengelo/.....2022:

X-Guard B.V. ....

\_\_\_\_\_  
R. Kuipers .....