

Checklist SLA

Service Level Agreement



www.iv-experts.com

Inhoudsopgave

Algemene informatie	pagina 3
Doel en reikwijdte	pagina 3
Servicebeschrijving	pagina 4
Prestatie-indicatoren (service levels)	pagina 4
Verantwoordelijkheden	pagina 5
Escalatieprocedures	pagina 6
Rapportage en evaluatie	pagina 6
Compensatie en boetes	pagina 7
Looptijd en beëindiging	pagina 7
Overmacht	pagina 8
Juridische bepalingen	pagina 8
Handtekeningen	pagina 8
Bijlagen	pagina 9

1. Algemene Informatie

Namen en contactgegevens van beide partijen:

Belangrijk voor identificatie en communicatie tussen de serviceprovider en de klant. Hiermee wordt vastgelegd wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

Datum van inwerkingtreding:

De startdatum bepaalt vanaf wanneer de afspraken en verplichtingen in de SLA van kracht zijn.

Duur van de SLA:

Vastleggen hoe lang de overeenkomst geldt (bijv. 12 maanden) biedt duidelijkheid en voorkomt onzekerheid.

Eventuele verwijzingen naar de hoofdovereenkomst:

Dit geeft aan dat de SLA een aanvulling is op een bestaande overeenkomst en onder dezelfde juridische voorwaarden valt.

2. Doel en Reikwijdte

Doel van de SLA:

Geeft het doel aan van het document (bijv. waarborgen van serviceniveaus), zodat beide partijen weten wat ze willen bereiken.

Specifieke diensten die onder de SLA vallen:

Benoemt precies welke diensten worden geleverd, om misverstanden over de scope te voorkomen.

Uitsluitingen en beperkingen:

Geeft duidelijkheid over wat niet onder de SLA valt (bijv. hardwareproblemen bij de klant) om onrealistische verwachtingen te vermijden.

3. Servicebeschrijving

Gedetailleerde beschrijving van de dienst(en):

Beschrijft wat de service inhoudt (bijv. IT-support, netwerkbeheer) en wat de klant mag verwachten.

Locatie:

Vermeldt waar de dienst wordt geleverd (bijv. op locatie, remote of hybride). Dit is belangrijk voor operationele afspraken.

Hostingomgeving (indien van toepassing):

Bij diensten zoals cloudoplossingen is het belangrijk om de hostinglocatie (bijv. datacenters) en standaarden (zoals redundantie) te specificeren.

4. Prestatie-indicatoren (Service Levels)

Beschikbaarheid/uptime:

Definieert hoe vaak de dienst beschikbaar moet zijn (bijv. 99,9%). Dit is een cruciale KPI voor klanten.

Reactietijden:

Bepaalt binnen hoeveel tijd de serviceprovider een probleem moet erkennen na melding (bijv. 1 uur voor kritieke incidenten).

Oplostijden:

Legt vast hoe snel een probleem moet worden opgelost (bijv. binnen 4 uur voor kritieke storingen).

Planningsregels voor onderhoud en updates:

Beschrijft hoe en wanneer gepland onderhoud wordt uitgevoerd om de impact op klanten te minimaliseren.

Meetmethoden en formules:

Geeft aan hoe de prestaties worden gemeten (bijv. uptime als percentage van de totale tijd).

5. Verantwoordelijkheden

Serviceprovider

Levering van de overeengekomen diensten:

Geeft de plichten van de serviceprovider aan (bijv. het onderhouden van systemen).

Meldingen van gepland onderhoud:

Bepaalt hoe en wanneer klanten geïnformeerd worden over geplande onderbrekingen.

Incidentenlogboek:

Vereist dat de serviceprovider een overzicht bijhoudt van alle problemen en oplossingen.

Klant

Correcte probleemmeldingen:

Verantwoordelijkheid van de klant om incidenten duidelijk te beschrijven en tijdig te melden.

Toegang bieden tot systemen of locaties:

Klanten moeten de provider toegang geven om de dienst te leveren of problemen op te lossen.

Betalingen:

Verplicht de klant om tijdig te betalen voor de diensten, zodat de serviceprovider aan zijn verplichtingen kan voldoen.

6. Escalatieprocedure

Stappenplan voor escalatie bij incidenten:

Biedt structuur voor het escaleren van niet-opgeloste problemen, van helpdesk naar management.

Reactietijden voor escalatieniveaus:

Definieert hoe snel escalaties worden opgepakt, afhankelijk van de ernst van het probleem.

Afspraken over geschillen en onafhankelijke beoordeling:

Beschrijft hoe technische of zakelijke geschillen worden opgelost (bijv. door een auditor of mediator).

7. Rapportage en Evaluatie

Frequentie van rapportages:

Bepaal hoe vaak de serviceprovider rapporteert over prestaties (bijv. maandelijks of per kwartaal).

Inhoud van rapportages:

Leg vast welke gegevens worden gerapporteerd (bijv. uptime, incidenten, prestaties ten opzichte van KPI's).

Evaluatiemomenten om de SLA bij te stellen:

Creëert een kader voor regelmatige evaluaties van de SLA en eventuele aanpassingen.

8. Compensatie en Boetes

Compensatie bij niet-naleving:

Geeft aan welke compensatie de klant ontvangt bij het niet behalen van serviceniveaus (bijv. servicekredieten, boetes).

Maximale aansprakelijkheid van de serviceprovider:

Beperkt de aansprakelijkheid van de provider om financiële risico's te beheersen.

Uitsluitingen van aansprakelijkheid:

Beschrijft situaties waarin de serviceprovider niet verantwoordelijk is (bijv. overmacht).

9. Looptijd en Beëindiging

Initiële looptijd:

Geeft aan hoe lang de SLA geldig is (bijv. 12 maanden).

Voorwaarden voor verlenging of herziening:

Biedt een kader voor automatische verlenging of heronderhandeling.

Opzegtermijnen:

Legt vast hoeveel tijd vooraf nodig is om de overeenkomst te beëindigen.

Data-export en beëindiging van diensten:

Specificeert hoe klantdata wordt behandeld bij beëindiging (bijv. beschikbaarheid van data-export).

10. Overmacht

Definitie van overmacht:

Benoemt situaties die als overmacht worden beschouwd (bijv. natuurrampen, cyberaanvallen).

Gevolgen van overmacht op dienstverlening:

Beschrijft wat partijen moeten doen in een overmachtssituatie.

Procedure bij een overmachtssituatie:

Geeft aan hoe en wanneer partijen elkaar informeren over overmacht.

11. Juridische Bepalingen

Toepasselijk recht:

Vermeldt welk recht van toepassing is (bijv. Nederlands recht).

Bevoegde rechtbank:

Specificeert welke rechtbank geschillen behandelt.

Privacybescherming:

Verplicht de serviceprovider om te voldoen aan wetgeving zoals de AVG.

Clausule over vertrouwelijkheid:

Beschermt gevoelige informatie van beide partijen tegen openbaarmaking.

12. Handtekeningen

Namen en functies van vertegenwoordigers:

Zorgt voor duidelijkheid over wie namens beide partijen tekent.

Datum en plaats van ondertekening:

Documenteert het moment waarop de SLA formeel van kracht wordt.

13. Bijlagen (indien van toepassing)

Technische specificaties:

Geeft details over de infrastructuur, technologie of processen.

Lijst met contactpersonen en escalatieniveaus:

Biedt een handig overzicht voor communicatie en escalaties.

Overzicht van relevante wet- en regelgeving:

Versterkt de juridische basis van de SLA.