



# Service Level Agreement (SLA)

## SEATS & SERVERS

Versie 4.15 – mei 2023

## 1. Voorwoord

Alle ICT-onderdelen van uw bedrijfsnetwerk ter plaatse of in het CNE datacenter, dienen altijd optimaal te functioneren. Vaak is de complete bedrijfsvoering afhankelijk van de beschikbaarheid van het netwerk, de e-mail en internet.

Als professioneel ICT-leverancier en MSP (Managed Services Provider) leveren we niet alleen de benodigde diensten, maar verlenen hierop ook de service. Niet elke klant heeft hetzelfde niveau van ondersteuning nodig, daarom heeft CNE verschillende varianten van beheer en ondersteuning op contractbasis.

Het doel van deze SLA is het nader vastleggen van performance afspraken zoals geldende prestatieniveaus, reactietijden, service windows, beschikbaarheid en back-up ter zake van de door opdrachtnemer gehoste applicaties van opdrachtgever en lokaal geplaatste servers die in eigendom zijn van de opdrachtnemer.

Dit Service Level Agreement (SLA) is onlosmakelijk verbonden met de tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gesloten mantelovereenkomst, waarvan de algemene voorwaarden van opdrachtnemer integraal onderdeel uitmaken.

## 2. Overzicht Service Level Agreements (SLA's)

Service Levels	Brons	Zilver	Goud
Technisch beheer CNE hosted services	√	√	√
Incident management seats en servers	√	√	√
Problem management seats en servers	X	√	√
Technisch beheer seats en servers	X	X	√
Technisch beheer / installatie applicaties	X	√	√
Antivirus	√	√	√
Monitoring	√	√	√
Remote Support	30 minuten per seat/maand	60 minuten per seat/maand	√
Support ter plaatse	€	Cat II en III	√
Service Request response	32 uur	16 uur	8 uur
First Response CAT I Resolution CAT I	16 uur 16 uur	8 uur 8 uur	4 uur 4 uur
First Response CAT II Resolution CAT II	16 uur 8 uur	8 uur 4 uur	4 uur 2 uur
First Response CAT III Resolution CAT III	8 uur 8 uur	4 uur 4 uur	1 uur 2 uur
Servicetijden	Ma-Vrij 08:30-17:30	Ma-Vrij 08:30-17:30	Ma-Vrij 08:30-17:30
Calamiteitenservice	√	√	√
TTP (CAT III)	BE	4 uur	2 uur
Configuratiewijzigingen	Max 15 min per maand	Max 1 uur per maand	√
Uurtarief (non-sla)	€ 100,00	€ 95,00	€ 90,00
Minimale afname*	3	5	10

\* Wanneer het aantal seats kleiner is dan de minimale afname wordt de minimale afname berekend. Dus, bij een SLA Brons voor één of twee werkplekken wordt 3x het maandbedrag berekend.

√ = Inbegrepen

X = Niet inbegrepen

€ = Volgens uurtarief NON-SLA

### 3. Toelichting

#### Technisch beheer CNE Hosted Services

Het verrichten van alle handelingen welke nodig zijn om het onderhavige systeem optimaal te laten functioneren en beveiligen, inclusief automatische en die op afstand.

Het signaleren en waar mogelijk verhelpen van overschrijdingen van drempelwaardes (zoals temperatuur, harde-schijfruimte, processorgebruik en geheugenverbruik).

#### Incident management seats en servers

Het verrichten van alle handelingen welke nodig zijn om verstoringen te verhelpen, inclusief automatische en die op afstand.

#### Problem management seats en servers

Het verrichten van alle handelingen welke nodig zijn om verstoringen te voorkomen, inclusief automatische en die op afstand.

#### Technisch beheer seats en servers

Het verrichten van alle handelingen welke nodig zijn om het onderhavige systeem optimaal te laten functioneren en beveiligen, inclusief automatische en die op afstand.

Het signaleren en waar mogelijk verhelpen van overschrijdingen van drempelwaardes (zoals temperatuur, harde-schijfruimte, processorgebruik en geheugenverbruik). Bij servers valt hier ook de back-up procedures onder zoals deze zijn beschreven in hoofdstuk 6.

#### Technisch beheer /installatie applicaties

Technische ondersteuning van uitsluitend standaardapplicaties:

- MS-Office applicaties

- Browsers

Inhoudelijk ondersteuning op Best Effort basis.

Alle andere applicaties vallen hier niet onder.

#### Remote support

Bij Remote support verlenen onze engineers support op afstand.

Bij SLA Brons is dit inbegrepen tot max. ¼ uur per seat. Bij SLA Zilver en Goud is het aantal uren onbeperkt.

## Support ter plaatse

Wanneer remote support niet mogelijk is komt een van onze engineers op locatie om support te verlenen. Dit is standaard inbegrepen bij SLA Zilver (alleen voor categorie II en categorie III calamiteiten) en volledig bij SLA Goud. Dit is niet inbegrepen bij SLA Brons maar kan wel worden uitgevoerd tegen het NON- SLA tarief (zie tabel op pagina 5)

## Service request response

De tijd waarbinnen CNE zal reageren op het service verzoek. Wanneer een reactie door CNE is gegeven, stopt de responsetijd-teller.

### First response CAT I/Resolution CAT I

First response: De tijd waarin CNE aanvang neemt tot het oplossen van de storing of de calamiteit uit categorie I. De genoemde tijd is de maximale tijd. Wanneer mogelijk wordt er eerder begonnen. De genoemde tijden vallen binnen de servicetijden (08:30-17:30).

Resolution: De tijd die CNE heeft om de oplossing uit te voeren. De tijd voor de Resolution begint nadat het Resolution Plan is uitgevoerd.

### First response CAT II/Resolution CAT II

First response: De tijd waarin CNE aanvang neemt tot het oplossen van de storing of de calamiteit uit categorie II. De genoemde tijd is de maximale tijd. Wanneer mogelijk wordt er eerder begonnen. De genoemde tijden vallen binnen de servicetijden (08:30-17:30).

Resolution: De tijd die CNE heeft om de oplossing uit te voeren. De tijd voor de Resolution begint nadat het Resolution Plan is uitgevoerd.

### First response CAT III/Resolution CAT III

First response: De tijd waarin CNE aanvang neemt tot het oplossen van de storing of de calamiteit uit categorie III. De genoemde tijd is de maximale tijd. Wanneer mogelijk wordt er eerder begonnen. De genoemde tijden vallen binnen de servicetijden (08:30-17:30).

Resolution: De tijd die CNE heeft om de oplossing uit te voeren. De tijd voor de Resolution begint nadat het Resolution Plan is uitgevoerd.

## Servicetijden

De servicetijden zijn de tijden die CNE gebruikt voor het verlenen van onze service. Dit is standaard van maandag tot vrijdag (08:30–17:30). Alle responsetijden vallen uitsluitend binnen deze uren. Buiten de servicetijden wordt de responsetijd-teller gestopt.

Voorbeeld: Bij een responsetijd van 8 uur en een aanmelding van een incident om 16:00 uur op maandag, verloopt de responsetijd op dinsdag om 15:00 uur (1 ½ uur resterend op maandag en 6 ½ uur resterend op dinsdag).

## Calamiteitenservice

De CNE Calamiteitenservice voorziet in een uitbreiding van de servicetijden met de volgende dagen en tijden:

Ma–Vrij: van 07:30–08:30 uur en 18:00–20:00 uur

Za/Zo: van 08:30–12:00 uur.

Zoals de naam al zegt, is de dienst uitsluitend bedoeld voor calamiteiten en is alleen beschikbaar voor klanten met een SLA van CNE.

Een calamiteit is een ernstige verstoring van een dienst die door CNE wordt geleverd waardoor meerdere personen in een organisatie niet meer kunnen functioneren en waardoor de getroffen organisatie operationeel 'plat ligt'.

Bij uitzondering kan deze situatie ook geldig zijn wanneer het slechts één of enkele personen betreft.

De beoordeling of een gemelde storing al dan niet een calamiteit is, is altijd aan CNE.

Wanneer de dienstdoende engineer constateert dat de gemelde storing geen calamiteit is, zal hij/zij het gesprek beëindigen om de lijnen vrij te maken voor een echte calamiteit.

Wanneer een persoon of organisatie veelvuldig gebruik maakt van de CNE calamiteitenservice wanneer het geen calamiteit betreft, behouden wij ons het recht voor om de desbetreffende persoon en/of organisatie uit te sluiten van deze service.

Wanneer een calamiteit wordt veroorzaakt door de klant zelf, worden er kosten in rekening gebracht.

## TTP

Tijd ter plaatse. Onder voorbehoud van overmacht, zoals weer-(KNMI code Oranje en code Rood), verkeers- en afstand omstandigheden. Alleen relevant wanneer hulp op afstand/telefonisch niet mogelijk is. De genoemde tijd is de tijd binnen service uren. De TTP 'teller' stopt aan het einde van de servicetijd en wordt de volgende werkdag weer gestart aan het begin van de servicetijd.

Genoemde TTP en responsuren zijn steeds maximaal. Wanneer mogelijk wordt de TTP en responstijd verkort.

## Configuratiewijzigingen

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.

## Uurtarief (non - SLA)

Uurtarief van werkzaamheden die buiten het gekozen SLA vallen.

## 4. Bepalingen

### Diensten waarop het SLA betrekking heeft

Het SLA heeft betrekking op de dienst of diensten die worden genoemd in de overeenkomst alsmede op de genoemde Seat(s) en/of Server(s).

De dienstbeschrijvingen en voorwaarden van de betreffende dienst of diensten maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst alsmede het onderhavige SLA.

### Duur van de SLA

Het SLA is geldig voor 1 jaar tenzij anders overeengekomen en wordt stilzwijgend verlengd voor minimaal dezelfde periode. De opzegtermijn is 3 maanden voor de expiratedatum.

Voor alle benoemde en niet benoemde zaken verwijzen wij u naar onze Algemene Verkoop -, Leverings - en Betalingsvoorwaarden op onze website welke altijd bindend zijn.

### Responsetijd

Genoemde TTP en responsuren zijn steeds maximaal. Wanneer mogelijk wordt de TTP en responstijd verkort.

Inhoudelijk applicatiebeheer wordt steeds uitgevoerd op Best Effort basis. Het gaat hier dus om specifieke functies van de betreffende applicatie.

CNE kan slechts gehouden worden aan de responstijd voor zover er geen sprake is van overmacht of on-beschikbaarheid van hard- of softwarecomponenten welke nodig zijn om de storing binnen de gestelde tijd op te lossen.



## Vaststelling Calamiteit

Storing aan door CNE gehoste en of beheerde systemen waarbij de productie van een of meerdere eindgebruikers wordt belemmerd zonder dat er alternatieven voorhanden zijn of worden geboden. Wanneer een calamiteit zich plaatsvindt buiten de servicescope van CNE, bijvoorbeeld in een situatie waarbij bij een derde partij de dienstverlening hapert of stopt (bijvoorbeeld een bij een stroomstoring of een uitgevallen internetverbinding bij een externe provider of carrier), kan CNE als intermediair optreden maar kan niet gehouden worden aan TTP's en/of responstijden. Een dergelijke zaak steeds ter beoordeling van CNE.

**CAT I:** Betreft 1 of meerdere eindgebruikers op minder cruciale plaatsen in de organisatie. Geen directe belemmering voor de bedrijfsvoering.

**CAT II:** Betreft 1 of meerdere eindgebruikers op cruciale plaatsen in de organisatie. Belemmering van de bedrijfsvoering.

**CAT III:** Betreft het hele bedrijf met complete belemmering van de gehele bedrijfsvoering.

Bij belemmering van de bedrijfsvoering wordt bedoeld: Belemmering van de bedrijfsvoering voor zover deze betrekking heeft op de bij CNE afgenomen dienst(en).

De vaststelling van een calamiteit categorie, de urgentie van een storing, het onderscheid tussen een calamiteit en een storing en de complete beoordeling van een onderhoud-, beheer- en/of supportkwestie is steeds ter uiteindelijke bepaling van CNE. Er wordt gerekend in tijdseenheden van 15 minuten. Er wordt steeds naar boven afgerond. De uren worden door CNE bijgehouden in een database. Op verzoek kan een uitdraai van deze uren worden verkregen.

Werkzaamheden worden slechts uitgevoerd na goedkeuring van de klant en CNE.

Bij elk bezoek wordt de reistijd berekend in uren.

De werkzaamheden zullen zo mogelijk op afstand, maar wanneer nodig ook ter plaatse worden uitgevoerd.

## Overige partijen

Bij storingen waarbij 3e partijen zijn betrokken, zoals bij internetverbindingen, kan geen garantie op acute oplossing worden geboden

- De kosten per call zijn altijd verschuldigd, of er nu wel of geen oplossing voor het probleem geboden kan worden.

## Beheer- en onderhoudswerkzaamheden

Het beheer wordt uitgevoerd door engineers (zie het kopje 'engineers') in dienst van CNE. Anderen, waaronder medewerkers van de klant, mogen slechts beheer-handelingen verrichten met directe toestemming van een CNE-engineer én een van de daartoe gevolmachtigde medewerker(s) van de klant.

De beheerwerkzaamheden zullen zo mogelijk op afstand en alleen waar nodig ter plaatse worden uitgevoerd. CNE kan slechts gehouden worden aan de responstijd voor zover er geen sprake is van overmacht (zie ook TTP) of on-beschikbaarheid van hard- of softwarecomponenten welke nodig zijn om de storing binnen de gestelde tijd op te lossen.

CNE voert uitsluitend beheer- en onderhoudswerkzaamheden uit op apparatuur welke ook door CNE zijn geleverd. Wanneer er beheer- en/of onderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd op apparatuur welke niet door CNE zijn geleverd maar wel onderdeel uitmaken van het lokale netwerk doen wij dit uitsluitend op Best Effort basis.

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

Apparatuur welke geen onderdeel uitmaken van het lokale netwerk (bedoeld worden: thuis-pc's, persoonlijke notebooks enz.) vallen slechts onder het SLA wanneer deze zijn meegeteld als seat.

De support beperkt zich tot toepassingen die zijn gerelateerd aan de contractant en geldt niet voor randapparaten en verbindingen tenzij deze door CNE zijn geleverd.

Wanneer door externe omstandigheden beheer ter plaatse niet mogelijk is, bijvoorbeeld door overheidsmaatregelen (Corona pandemie) kan CNE ook niet gehouden worden om dit support ter plaatse uit te voeren en/of te verrekenen c.q. financieel in mindering te brengen. CNE zal zoveel als mogelijk de uren compenseren met beheer op afstand.

## 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 zal de volgende informatie bevatten:

- tijdschema waarin het gepland onderhoud zal plaatsvinden.
- verwachte feitelijke duur van het gepland onderhoud.
- de diensten waarop het geplande onderhoud van invloed zal zijn.
- reden.

## Uitzonderingen

Storingen of calamiteiten die zijn veroorzaakt door onoordeelkundig gebruik vallen niet onder het SLA. Wanneer een eindgebruiker al dan niet per ongeluk een virus of andere schadelijke software op haar/zijn pc heeft geïnstalleerd, wordt dit beschouwd als onoordeelkundig gebruik. Het opschonen van de onderhavige pc en alle andere benodigde en gerelateerde support-werkzaamheden vallen dan niet onder het SLA en worden gefactureerd voor het NON-SLA tarief van het onderhavige SLA.

CNE kan niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk worden gesteld voor de werking van diensten en/of producten welke niet in zijn geheel door CNE worden geleverd, zoals diensten en/of producten waarbij ook derde partijen zijn betrokken (zoals internetverbindingen, stroomvoorziening, Microsoft 365 e.d.). Diensten waarbij CNE 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 non-sla tarieven die per SLA level zijn overeengekomen.

Service op producten die niet in de dienstbeschrijving of SLA zijn opgenomen of hierin worden uitgesloten, wordt uitsluitend uitgevoerd volgens de non-sla tarieven die per SLA level zijn overeengekomen.

Wanneer er in de overeenkomst en/of de facturatie niet expliciet een Service Level wordt benoemd, wordt altijd Level 0 bedoeld (geen SLA).

## Veiligheid en betrouwbaarheid

Om de service optimaal beschikbaar te maken zijn een aantal maatregelen genomen. Zo worden de servers voor de clouddiensten van CNE gehuisvest in een datacenter welke voldoet aan de ISO27001 certificering. Dit datacenter beschikt over redundante stroom-koeling en netwerkvoorzieningen. Daarnaast is het datacenter 24x7 bewaakt en is toegang alleen mogelijk voor geautoriseerd personeel. In geval van brand beschikt het datacenter over een branddetectie en een automatisch blus-systeem.

## Engineer

Een CNE-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 support-ticket ten grondslag. Deze kan door een eindgebruiker zijn aangemaakt via email of via het klantenportaal of kan door een CNE-engineer zijn aangemaakt, bijvoorbeeld naar aanleiding van een telefonische supportaanvraag.
- Het is een CNE-engineer verboden om toegang te nemen tot een bestand of bestandsmap tenzij dit voor het uitvoeren van een beheertaak nodig is.
- Elke toegang tot de bestanden of bestandsmappen van de klant wordt gelogd in het ticketsysteem uitgezonderd de toegang van de back-up-systemen. Deze toegang wordt gelogd in het log-systeem van de gebruikte back-up toepassing.

## Geheimhouding

Alle CNE-medewerkers hebben getekend voor geheimhouding als onderdeel van hun arbeidsovereenkomst. Elke CNE medewerker is in het bezit van een geldige VOG verklaring.

## Hosted services

Voor het beheer van hosted services worden geen uren in rekening gebracht. Wanneer er beheer van hosted services nodig is vanwege onoordeelkundig handelen van de klant, worden de hieraan bestede uren wel in rekening gebracht conform het non-sla tarief.

## Applicaties

Het beheer van andere dan de standaard applicaties 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 CNE wel fungeren als technische intermediair tussen de klant en de applicatie-leverancier maar de uren die daaraan besteed worden vallen niet onder het met CNE afgesloten SLA en worden dus verrekend volgens het non-sla tarief.

## Aanmelden service request of storing

### Per mail

Verstoringen of service requests kunnen 24 uur per dag worden aangemeld door een mail te sturen naar [support@cne.nl](mailto:support@cne.nl).

Deze mails worden omgezet in een 'ticket' en op basis en volgorde van SLA en categorie behandeld binnen de servicetijden. De communicatie met de indiener verloopt in de regel per mail/ticket en waar nodig per telefoon.

### Per telefoon

Verstoringen of service request kunnen telefonisch worden aangemeld op de navolgende tijden:

Afdeling	Telefoon	Openingstijden (v.a. 15 mei)	E-mail
Verkoop en informatie	088 - 766 76 76	Ma-Vrij 09:00-17:00	verkoop@cne.nl
Helpdesk	088 - 766 76 77	Ma: 08:30-11:00 / 14:00-16:00* Di-Vrij: 08:30-12:00 / 14:00-16:00*	support@cne.nl
Calamiteitenservice	088 - 766 76 77	Ma-Vrij: 07:30 - 08:30 / 18:00 - 20:00 Za-Zo: 08:30 - 12:00	support@cne.nl
Administratie	088 - 766 76 76	Ma-Vrij 09:00-17:00	administratie@cne.nl

Buiten deze tijden kan de melding worden gedaan per email óf, bij spoed, binnen de servicetijden, via het inspreken van een voicemail. Op basis van de inhoud van de voicemail wordt de categorie van de melding beoordeeld en als zodanig behandeld.

### Per formulier

Voor het aan- en/of afmelden van gebruikers is het gebruiken van de bijbehorende webformulieren verplicht. Het formulier voor aanmelden staat op <https://cne.nl/aanmelden>. Het formulier voor afmelden op: <https://cne.nl/afmelden>. Aan- of afmeldingen per gewone ticket of telefonisch worden niet in behandeling genomen.

### Kwaliteit van de melding

De goede afhandeling van een service request of een storing is afhankelijk van de kwaliteit van de melding. Wanneer de melding onvolledig en/of onduidelijk is gaat er veel tijd verloren aan het vaststellen en verduidelijken van de melding. Deze bestede tijd wordt opgeteld bij de responstijd. Wanneer dus een service request of een storing onduidelijk of onvolledig wordt ingediend, gaat de responstijd pas in wanneer de melding volledig duidelijk is.

## 5. SLA 0

CNE levert diensten en producten zonder SLA.  
Wij noemen dat SLA Level 0.

De klant kan gebruik maken van de CNE helpdesk, maar betaalt daarvoor een toeslag van 15% op de geleverde diensten.

**Bij SLA 0, dus zonder SLA, is er geen sprake van:**

- Een contract tussen CNE en de klant anders dan voor de dienst die wordt geleverd
- Responstijden. Er kan geen enkele garantie of toezegging worden gegeven op de tijdsduur van een service request of storing
- Onderscheid tussen CAT I, II of III
- Inbegrepen uren, behalve voor het aanmaken en verwijderen van gebruikers en mailboxen. Aanpassingen in een bestaande configuratie zonder dat er sprake is van een nieuwe gebruiker of van een vervallen gebruiker, worden in rekening gebracht tegen het non-sla tarief
- Beveiliging van computers met antivirus en/of antimalware software
- Monitoring van computers en/of andere hardware
- Updates van computers, noch van Operating Systems noch van andere software
- Back-ups

## 6. Back-up en recovery procedures

1. De back-up procedures zijn als volgt:
  - a. Van elke VPS wordt dagelijks een VPS snapshot gemaakt (een hyper-v image van de complete VPS server: OS, applicaties en data). Deze snapshot wordt geplaatst op een storage server in hetzelfde datacenter en bij een on-premise server in eerste instantie op een lokaal medium en daarna naar een off-site back-up locatie (Wasabi).
  - b. Van elke VHD (Virtual Hard Drive) wordt wekelijks een kopie gemaakt en geplaatst op een storage server in hetzelfde datacenter en bij een on-premise server in eerste instantie op een lokaal medium en daarna naar een off-site back-up locatie (Wasabi).
  - c. Van alle data, inclusief mail, wordt dagelijks een incremental back-up gemaakt. Deze data is encrypted en wordt geplaatst op een back-up server in hetzelfde datacenter en bij een on-premise server in eerste instantie op een lokaal medium en daarna naar een off-site back-up locatie (Wasabi).

Deze back-up server wordt dagelijks volledig gerepliceerd naar een back-up server in een ander datacenter. Deze replicatie is volledig encrypted. Deze replicatie geldt niet voor een on-premise server.

- d. Bij een MS-Exchange server (on premise of in het CNE datacenter) wordt geback-up op brick level. Van alle data, inclusief mail, wordt wekelijks een full back-up gemaakt.
- e. Bij een MS-Exchange server in de cloud (Microsoft 365) wordt er 3x per dag een brick-level back-up gemaakt (Datto) mits deze service ook wordt afgenomen.
- f. Van alle Windows shares wordt 3x daags (08:00 uur, 13:00 uur en 18:00 uur) een Volume Shadow Copy gemaakt. Deze VSC's worden meegenomen in de dagelijkse VHD back-ups. In SLA's kan van deze frequentie worden afgeweken.
- g. Voor alle incremental back-ups geldt een retentietijd van 5 dagen. Oftewel: Gewiste bestanden worden in de incremental back-ups nog 5 dagen bewaard. In SLA's kan van deze retentietijd worden afgeweken.
- h. Bij Microsoft 365 in combinatie met Datto back-up is de retentietijd onbeperkt (voor de duur van de overeenkomst).
- i. Details omtrent encryptiemethodes, key-lengtes e.d. worden niet verstrekt.

2. De recovery procedures van een on premise server zijn als volgt:

- a. Bij de recovery van een on-premise server is de recoverytijd afhankelijk van de beschikbaarheid van de benodigde hardware. CNE zal er alles aan doen om de benodigde hardware te leveren en de recovery procedure te starten. Alle kosten die hiermee verband houden worden doorbelast aan de opdrachtgever.
- b. Meteen na de levering van de hardware zal CNE aanvangen met het recoveren van de server in deze volgorde:
  - i. Basis server OS installatie (doorlooptijd: 3 uur)
  - ii. Restoren VPS server(s) met de laatst beschikbare back-up (doorlooptijd is afhankelijk van het aantal VPS-en de groottes ervan)
  - iii. Restoren van de delta-data - wanneer beschikbaar (doorlooptijd is afhankelijk van de hoeveelheid data).
- c. In de regel zal de initiële recovery plaatsvinden ten kantore van CNE danwel in het CNE datacenter vanwege de snelle toegang tot de back-up data. Pas in laatste instantie zal de gerecoverde server on premise worden geplaatst.
- d. CNE zal er alles aan doen om de complete recovery zo snel mogelijk uit te voeren.
- e. CNE kan, in overleg met de opdrachtgever, recovery tests uitvoeren. Afspraken hierover worden separaat gemaakt en maken geen onderdeel uit van het SLA.

## 7. Begrippenlijst

### Back-up

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

### BE/Best Effort

CNE 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 rekenmatrix-bestand (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 CNE.

### Engineer

Een engineer is een ICT-technisch geschoolde medewerker van CNE. 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 CNE 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

De tijd waarin CNE aanvang neemt tot 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 ( 08:30-17:30).

### Randapparatuur

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

Ook randapparatuur welke niet via het LAN maar wel bekabeld of draadloos zijn aangesloten op een seat of een server (zoals beeldschermen, 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 4 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.

### Recovery

Het herstellen van een server door het herinstalleren van een server en het terugzetten van de meest recente back-up.

### Resolution

De tijd die CNE heeft om de oplossing uit te voeren. De tijd voor de Resolution begint nadat het Resolution Plan is uitgevoerd

### Seat

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

Ook de rand- en netwerkapparatuur valt onder het begrip 'seat':

- Printers
- Scanners
- WiFi access points
- Routers/firewalls
- Switch(es)
- PoE inserts en -concentrators
- DECT basisstations en -repeaters
- Vaste telefoontoestellen

De bovenstaande apparaten moeten wel onderdeel zijn van een dienst die geleverd wordt door CNE. Bijvoorbeeld: een telefoontoestel wat niet is aangesloten op een telefooncentrale van CNE valt niet onder het SLA.

Als een van bovenstaande apparaten al in beheer is bij een andere partij (bijvoorbeeld bij een geleasede printer), dan valt het beheer onder die partij. Voor alle apparatuur geldt dat we het ook moeten kunnen beheren. Wanneer er bijvoorbeeld sprake is van een internetverbinding die niet door ons is geleverd met een router waar we niet bij of 'in' kunnen, dan kunnen we het dus ook niet beheren en valt het dus ook niet onder het SLA.

Uitgesloten zijn:

- Camerasystemen en bijbehorende apparatuur

- Beveiligingssystemen inclusief brandbeveiligingssystemen
- Gebouwenbeheersystemen
- Toegangssystemen
- Betalingssystemen
- Mobiele systemen zoals mobiele telefoons
- Presentatiesystemen
- Geluids- en omroepssystemen
- Gas en/of Co2 detectiesystemen

### 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 CNE DATTO 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, het aanpassen van een telefoonroutering, 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 CNE

### Support

De ondersteuning zoals bedoeld onder het kopje 'beheer'.