

## **Betreft: Generieke beschrijving van service Levels VECOZO versie 2022**

VECOZO zet zich dagelijks in om haar diensten beschikbaar te stellen en houden. VECOZO komt met haar opdrachtgevers een generieke Service Level Agreement (SLA) overeen. Graag informeren wij u op hoofdlijnen over de wijze waarop VECOZO streeft invulling te geven aan de uitvoering van haar diensten.

Het doel van dit document is informeren, er kunnen geen rechten ontleend worden aan de volgende beschrijving. De met opdrachtgevers overeengekomen SLA, is in alle situaties leidend. Gebruikers van VECOZO kunnen er altijd op vertrouwen dat VECOZO op adequate en kwalitatieve wijze uitvoering geeft aan haar dienstverlening.

### **Beschikbaarheid**

Hosting van de VECOZO-diensten vindt plaats op een multi-regio (Nederland en Ierland) Cloud platform. Binnen dit platform zijn de diensten per regio verspreid over 3 geografisch gescheiden datacenters. Deze opbouw ondersteunt de beschikbaarheid van fysieke systemen en geeft VECOZO de mogelijkheid tot uitwijk bij grote calamiteiten binnen een andere regio.

VECOZO zit voor/met haar diensten op een minimale beschikbaarheid van 99,5% per maand. Deze beschikbaarheid wordt continu gemonitord. De volgende situaties zijn uitgezonderd van het beschikbaarheidspercentage:

- gepland onderhoud.
- onderhoud dat met onze opdrachtgevers is overeengekomen.
- calamiteiten als gevolg van overmacht situaties.

### **Prestaties**

De prestatie geeft de gemiddelde responsetijden van de website en/of onze webservices aan van onze productieomgeving. De responsetijd is de tijd tussen het verzoek aan de dienst en het moment dat het antwoord compleet is. Voor onze website geldt een gemiddelde responsetijd van maximaal 5 seconden in 90% van de gevallen per maand, gemeten op basis van met opdrachtgevers overeengekomen landingspagina's. Bij de webservices geldt gemiddeld een responsetijd van maximaal 1,5 seconden in 90% van de gevallen per maand, gemeten op basis van met opdrachtgevers overeengekomen diagnostic endpoints.

### **Informatiebeveiliging en audit**

VECOZO verwerkt privacygevoelige gegevens. We streven dan ook naar maximale veiligheid en betrouwbaarheid- en dit alles aantoonbaar. Als normen voor de kwaliteit van onze informatiebeveiliging hanteren we de NEN7510 en de vigerende wetgeving. Via onze website (onderdeel [veilig-en-betrouwbaar](#)) kunt u hier meer over lezen.

### **Continuïteit**

VECOZO levert haar diensten vanuit een multi-regio (binnen EER) Cloud platform. De architectuur is op alle onderdelen op basis van code/scripts opgebouwd. Hierdoor zijn we in staat omgevingen snel op andere regio's uit te rollen en/of op en af te schalen. Uiteraard zijn de VECOZO omgevingen voorzien van Back-ups, deze worden per dienst binnen een uitwijk regio opgeslagen. VECOZO voert controles uit door (uitwijk) testen en audits op deze processen.

### **Onderhoud**

VECOZO heeft een kalender voor gepland functioneel en technisch onderhoud. Het Onderhoudsvenster stelt VECOZO in staat op vooraf vastgestelde tijdsvensters regulier Onderhoud aan VECOZO Diensten en/of Infrastructuur uit te voeren. Het standaard Onderhoudsvenster kent 2 varianten:

1. Binnen Kantoortijden: Onderhoud vindt plaats zonder noemenswaardig effect op beschikbaarheid of prestatie van de Dienst of Infrastructuur.
2. Buiten Kantoortijden<sup>1</sup>: Onderhoud vindt plaats met een mogelijk effect op beschikbaarheid of prestatie de Dienst of Infrastructuur.

Onderhoud buiten het standaard Onderhoudsvenster zal minimaal 10 werkdagen vooraf aangekondigd worden. In uitzonderingsgevallen, bijvoorbeeld naar aanleiding van (security) incidenten of bij een urgente wijziging is sprake van ongepland (spoed) onderhoud.

### **Support**

VECOZO biedt u ondersteuning via de afdeling Support. U kunt ons telefonisch en per e-mail bereiken. Hebt u vragen, opmerkingen of klachten, neem contact met ons op.

### **Incidenten**

Om de afhandeling van incidenten te borgen heeft VECOZO een incident management proces. Dit proces is onderdeel van onze interne en externe audits. Een incident wordt ingeschat op de niveaus: 1 kritiek, 2 hoog, 3 midden en 4 laag. Incidenten met prioriteit 1 worden automatisch opgeschaald naar het management voor sturing en controle. Bij een incident met prioriteit 1 of 2, streeft VECOZO ernaar het incident uiterlijk binnen 2 werkdagen op te lossen. Indien mogelijk communiceert (bijvoorbeeld per e-mail of via de website) VECOZO hierover naar de VECOZO-contactpersoon van betrokken partijen. Die berichtgeving is generiek van aard en bedoeld ter informatie.

De oorzaak van een incident kan ook bij een andere betrokken ketenpartij liggen. VECOZO onderzoekt waar het incident is ontstaan en of een incident ook andere ketenpartijen raakt. In het geval van een ketenincident wordt het incidentbeheerproces opgestart zoals afgestemd in de betreffende keten.

### **RFC-procedure**

Heeft u een wijzigingsverzoek? Dit kunt u [hier](#) indienen.

---

<sup>1</sup> VECOZO zal deze werkzaamheden waar mogelijk uitvoeren tussen 18:00uur en 08:00uur, afwijkingen hiervan geschieden steeds in overleg.