

# Dienstverleningsafspraken (SLA)

Kennisplatformdiensten ArchiXL

Datum : 6 februari 2026

Status : versie 8

# 1 Inleiding

Dit document beschrijft de dienstverleningsafspraken die gemaakt zijn tussen Opdrachtgever en leverancier ArchiXL, inzake de kennisplatformdiensten van ArchiXL.

Doel van deze SLA is het specificeren van de prestatieafspraken met betrekking tot de dienstverlening, zodat duidelijk is wat partijen van elkaar kunnen verwachten en misverstanden hierover worden voorkomen.

Deze SLA loopt tot nader order. Periodiek of wanneer daartoe behoefte bestaat kunnen deze afspraken besproken en eventueel herzien worden, binnen de kaders van de contractafspraken.

## 2 Definities

### 2.1 Begrippen

Dit hoofdstuk definieert een aantal begrippen die in dit document gebruikt worden en waarvan het van belang is eenzelfde definitie te hanteren.

Begrip	Omschrijving
<b>Afhandeltijd</b>	De tijd die nodig is om een melding af te handelen, gemeten tussen het moment van indienen van een melding en het moment van bevestiging van de oplossing door Opdrachtgever.
<b>Beschikbaarheid</b>	De mate waarin de dienst bereikbaar is exclusief geplande uitval, gemeten op jaarbasis. Onder bereikbaar verstaan we hier de toestand waarin de dienst gebruikt kan worden door de beoogde gebruikers. In het DAP wordt dit specifieker uitgewerkt.
<b>Incident</b>	Een ongeplande en onbedoelde gebeurtenis die het normale gebruik van de dienst belemmert.
<b>Kantooruren (werkuren)</b>	Het gedeelte van de dag waarop medewerkers in beginsel werken en telefonisch of anderszins bereikbaar zijn. Dit betreft werkdagen (ma-vr) tussen 08:00 en 18:00u.
<b>Maatwerk</b>	Aanpassingen of uitbreidingen van de software die geen deel uitmaken van het platform maar op verzoek van Opdrachtgever zijn ontwikkeld en geïnstalleerd.
<b>Oplostijd</b>	De tijd die nodig is om een verstoring te verhelpen, gemeten tussen het moment van melden van de verstoring en het moment van gereedmelden van de oplossing.
<b>Patch</b>	Een kleine softwareaanpassing die ten doel heeft een kwetsbaarheid of andere tekortkoming in de software te verhelpen en die naar verwachting geen significante gevolgen heeft voor het gebruik van de dienst.
<b>Platformupgrade</b>	Een of meer softwareaanpassingen die noodzakelijke technische en/of functionele verbeteringen introduceren in de producten die samen het platform vormen waarop de dienst wordt gerealiseerd. Platformupgrades moeten geïnstalleerd worden omdat de ondersteuning voor oude(re) versies na verloop van tijd verval.
<b>Probleem</b>	De onderliggende oorzaak van een of meer (potentiële) incidenten.

<b>Probleemrapport</b>	Een beschrijving van een probleem en de oorzaak daarvan, en de voorgestelde maatregelen om het probleem op te lossen met de verwachte oplostijd en eventuele impact op eindgebruikers.
<b>Responstijd</b>	De tijd die de applicatie nodig heeft om een binnenkomend <i>request</i> te beantwoorden. Omdat dit sterk kan variëren afhankelijk van de inhoud van het <i>request</i> gaan we uit van een standaard pagina- <i>request</i> .
<b>Wijziging</b>	Een softwareaanpassing (niet zijnde een patch) of andere aanpassing in de dienst die mogelijk significante gevolgen heeft voor het gebruik van de dienst

## 2.2 Prioriteiten

Voor elk incident wordt een prioriteit vastgesteld op basis van de impact die het incident heeft op het gebruik van de dienst en de urgentie waarmee het incident verholpen moet worden. Prioriteiten worden in overleg vastgesteld op basis van een objectieve analyse van de situatie.

De prioriteit van een incident wordt bepaald op basis van onderstaande tabel.

		Impact		
		Hoog	Midden	Laag
Urgentie	Hoog	P1	P1	P2
	Midden	P1	P2	P3
	Laag	P2	P3	P3

Impact geeft de mate van dienstuitval en de gevolgen hiervan weer:

<b>Hoog</b>	De dienst is voor alle gebruikers in het geheel niet bereikbaar of geeft fouten die het werken in zijn geheel belemmeren.
<b>Midden</b>	Alle gebruikers ervaren performance- of functionaliteitsverlies maar kunnen nog wel werken,
<b>Laag</b>	Een of meer gebruikers ervaren een verstoring die niet valt onder hoog of midden.

De urgentie geeft weer in hoeverre uitstel van herstel mogelijk is:

<b>Hoog</b>	De dienstverlening moet direct worden hersteld. Denk hierbij aan bijv. veiligheidsrisico's of beveiligingsincidenten.
<b>Midden</b>	Uitstel van herstel is voor een korte termijn acceptabel.
<b>Laag</b>	De verstoring is voor langere tijd acceptabel.

## 3 Beschrijving van de dienst

Dit hoofdstuk beschrijft de kern van de dienstverlening, waaronder het doel van de dienst, de bijbehorende functionaliteiten en de kwaliteitskenmerken. Hiermee wordt duidelijk wat Opdrachtgever mag verwachten van de geleverde dienst.

### 3.1 Doel

Het kennisplatform van ArchiXL wordt geleverd als een SaaS-oplossing voor kennisbeheer. De dienst is bedoeld voor interne documentatie, samenwerking en kennisdeling onder verantwoordelijkheid van de organisatie van Opdrachtgever.

In het kennisplatform kan kennis in al dan niet gestructureerde vorm worden vastgelegd en voorzien worden van illustraties en van metadata. Content kan, indien deze optie wordt afgenomen, redactioneel beheerd worden in een redactieomgeving en vandaaruit naar een publicatieomgeving worden gepubliceerd. Medewerkers kunnen door de site navigeren aan de hand van een menu en met behulp van links tussen pagina's. Ook kunnen zij zoeken op trefwoorden en metadatakenmerken en zoekresultaten filteren op basis van semantische eigenschappen. Het kennisplatform legt verbinding met andere kennisbronnen.

Het kennisplatform is bedoeld voor informatie die binnen de afgesproken scope gedeeld mag worden. De dienst is nadrukkelijk *niet* bedoeld om deel uit te maken van bedrijfskritieke, primaire processen die zeer hoge eisen stellen aan continuïteit, betrouwbaarheid en vertrouwelijkheid. Toepassing in omstandigheden die hogere eisen stellen dan waar de dienst aan kan voldoen, geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtgever.

### 3.2 Scope

De dienstverlening met betrekking tot het abonnement op het semantische platform houdt in essentie in dat ArchiXL capaciteit inzet voor exploitatie, beheer, onderhoud en ondersteuning, met als doel het kennisplatform continu beschikbaar te houden en eventuele verstoringen tot een minimum te beperken.

### 3.3 Samenstelling van de dienst

De dienst wordt geleverd in de vorm van "software as a service" (SaaS). Dat betekent dat ArchiXL zorgt voor installatie, exploitatie en onderhoud van de software, opslag van data, operationele informatiebeveiliging en de bijbehorende ondersteuning.

Het kennisplatform is gebaseerd op de producten van ArchiXL. De software bestaat uit opensourceproducten, verrijkt met door ArchiXL ontwikkelde en beheerde extensies.

De dienst wordt als een webapplicatie beschikbaar gesteld. De kennis kan publiek beschikbaar worden gesteld, of de toegang kan beperkt worden op basis van gebruikeraccounts.

Het kennisplatform voldoet aan de vereisten vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en aan de belangrijkste toegankelijkheidseisen op basis van de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

Naast de productieomgeving biedt ArchiXL ook een acceptatieomgeving (stagingomgeving). Deze is bedoeld voor het uitvoeren van (acceptatie)tests door ArchiXL en door Opdrachtgever. De prestatie-indicatoren voor de dienstverlening zijn gericht op de productieomgeving; de acceptatieomgeving is productiegelijkend maar niet persé identiek aan productie. Verschillen zitten met name in de dimensionering; aangezien het gebruik van de acceptatieomgeving anders

(lagere volumes) is, is een aangepaste dimensionering gewenst. Ook gelden lagere eisen ten aanzien van beschikbaarheid.

## 4 Kwaliteitskenmerken (KPI's)

Hieronder staan de belangrijkste kenmerken van de dienstverlening beschreven.

### 4.1 Continuïteit en beschikbaarheid

Dit betreft de werking van de dienst zelf. Voor deze aspecten gelden de volgende normen.

#### 4.1.1 Beschikbaarheid

Hieronder verstaan we de mate waarin de dienst bereikbaar is exclusief geplande uitval, gemeten op jaarbasis. De norm is een beschikbaarheid van het platform van 99,9% beschikbaar bij openingstijden van "24x7", exclusief tijden waarop de dienst niet beschikbaar is vanwege gepland, aangekondigd onderhoud.

Er zijn geen vaste onderhoudstijden. Het merendeel der werkzaamheden kan zonder verstoring worden uitgevoerd. Onderhoudswerkzaamheden die verstoring tot gevolg hebben, worden zoveel mogelijk buiten kantoor tijden en in afstemming met Opdrachtgever gepland.

#### 4.1.2 Responstijd

Hieronder verstaan we de tijd tussen het ontvangen van een request en het versturen van de respons bij een gemiddelde paginagrootte. De norm is 90% van de requests binnen 3 seconden beantwoord. Pagina's met dynamische content die gegenereerd wordt op basis van semantische query's kunnen door hun aard een langere laadtijd hebben, afhankelijk van de complexiteit van de gebruikte query's en de grootte van de onderliggende dataset.

#### 4.1.3 Bandbreedte, opslagruimte en aantal gebruikers

ArchiXL zorgt voor voldoende bandbreedte op de dataverbindingen van de servers in ons datacentrum en voor voldoende opslagruimte voor uw wikicontent. We passen hier een *fair-use* beleid toe, wat betekent dat bij normaal gebruik geen beperkingen optreden. Er is geen beperking in het aantal gebruikers.

Indien sprake is van exceptioneel gebruik van de dienst, met name in geval van het uploaden van grote aantallen grote afbeeldingen of documenten, dan kan in overleg tegen een meerprijs aanvullende bandbreedte of opslagruimte toegekend worden.

#### 4.1.4 Back-up en herstel

Elke vier uur wordt een back-up gemaakt, zodat dataverlies maximaal vier uur bedraagt (*recovery point objective*). Back-ups die bewaard worden zijn: elke vier uur over de laatste 24 uur (6 back-ups); elke dag over de laatste week (7 back-ups); elke week over de laatste maand (4 back-ups). Back-ups worden *offsite* gerepliceerd zodat ook in geval van brand geen data verloren hoeft te gaan.

In geval van incidenten waarbij data op basis van een gemaakte back-up hersteld moet worden, geldt hetgeen beschreven onder paragraaf 5.4 Herstellen van data uit een back-up.

#### 4.1.5 Fail-over en recovery

ArchiXL maakt gebruik van een fail-oversysteem waardoor de dienst in beginsel beschikbaar blijft ook als een server uitvalt. Dit systeem zorgt dat een tweede server direct alle dataverkeer overneemt zodat gebruikers van het uitvallen weinig of niets merken. Vanzelfsprekend wordt gebruik gemaakt van noodstroomvoorzieningen en worden ook alle data redundant opgeslagen.

In geval van een storing of calamiteit waarbij de dienstverlening desondanks uitvalt, zal de dienstverlening in >90% van de gevallen binnen 24 uur weer hersteld zijn (*recovery time objective*).

#### 4.1.6 Monitoring

ArchiXL monitort elke 10 minuten de bereikbaarheid van de wiki-omgeving. Deze monitoring vindt geautomatiseerd plaats vanaf een externe locatie. In geval van storingen neemt ArchiXL maatregelen om deze te verhelpen. Als sprake is van een P1-incident of de (verwachte) storingsduur langer is dan een uur, wordt Opdrachtgever daarvan direct op de hoogte gebracht. Deze monitoring vormt de basis voor beschikbaarheidsrapportages.

## 4.2 Informatiebeveiliging en privacy

Dit betreft de beveiliging van de dienst en van informatie die door de dienst wordt verwerkt, waaronder eventueel persoonsgegevens. Voor dit aspect gelden de volgende normen.

### 4.2.1 (Security)patches

(Security)patches op OS-niveau worden automatisch geïnstalleerd. Overige (security)patches worden handmatig getest en geïnstalleerd met als uitgangspunt dat de software altijd actueel is.

ArchiXL monitort actief de publicatie van kwetsbaarheden. We ontvangen via RSS de beveiligingsadviezen van NCSC. Vermoedelijke kwetsbaarheden kunnen ook direct bij het supportkanaal gemeld worden. Er is een procedure om gesignaleerde kwetsbaarheden te beoordelen op relevantie, ernst en urgentie. Op basis van die beoordeling worden maatregelen genomen zoals het installeren van patches. De procedure is erop gericht dit zo snel mogelijk te doen om blootstelling aan de met de kwetsbaarheden verbonden risico's te minimaliseren. De resultaten worden gelogd.

### 4.2.2 Security-incidenten en datalekken

Indien sprake is van security-incidenten of datalekken in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) dan wordt dit zo snel mogelijk gemeld bij Opdrachtgever. Deze dient hiervoor een contactpersoon aan te wijzen. Datalekken zullen in overleg met Opdrachtgever tevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens gemeld worden conform de wettelijke regeling hiervoor.

### 4.2.3 Audits, kwetsbaarheidsscans en pen-tests

ArchiXL verleent medewerking aan audits en/of pen-tests en/of kwetsbaarheidsscans, voor zover in redelijkheid verwacht mag worden. Audits, kwetsbaarheidsscans en pen-tests dienen vooraf aangekondigd te worden, zodat ArchiXL voldoende tijd heeft de nodige voorbereidingen te treffen.

### 4.2.4 Logging

ArchiXL verzorgt technische logging ten behoeve van het achterhalen van de oorzaak van verstoringen en andere incidenten en ten behoeve van analyses voor (technische) productverbetering. In overleg kan voor Opdrachtgever relevante logging gedeeld worden wanneer dat nodig of gewenst is voor gezamenlijk onderzoek naar incidenten. Dit maakt deel uit van het onderzoek dat resulteert in het opstellen van een probleemrapport.

Het kennisplatform voorziet in functionele logging van wijzigingen in de vastgelegde content (“revisiehistorie”) binnen het product WikiXL. Deze vorm van logging is via het kennisplatform zelf inzichtelijk voor de medewerkers van Opdrachtgever.

## 4.3 Releasemanagement

Dit betreft het doorvoeren van geplande aanpassingen in de dienst. Voor dit aspect gelden de volgende normen.

### 4.3.1 Soorten releases

#### 4.3.1.1 Platform-upgrades

ArchiXL volgt de releasekalender(s) van de gebruikte softwareproducten. We baseren ons in beginsel op de “long term support”-versies van de software. Het signaleren, testen en implementeren van nieuwe releases is onderdeel van het operationele werkproces, waarbij nieuwe aankondigingen van releases op de planning worden gezet.

Het is in uitzonderlijke gevallen mogelijk om een upgrade tijdelijk uit te stellen. Echter, ondersteuning van oudere versies komt na verloop van tijd te vervallen. Leidend daarbij is de lijst van de officieel door de MediaWiki Foundation ondersteunde MediaWiki-versies.

#### 4.3.1.2 Wijzigingen in door ons beheerde extensies en uitbreidingen

Functionele of technische wijzigingen in door ons beheerde extensies en uitbreidingen volgen hetzelfde proces als platform-upgrades. Verschil is dat we hiervoor een eigen releasekalender volgen en daardoor meer flexibiliteit kunnen bieden.

#### 4.3.1.3 Patches

Patches, dat wil zeggen kleine software-aanpassingen gericht op een specifieke tekortkoming en zonder verdere impact voor eindgebruikers, worden direct geïnstalleerd na intern testen. De aanpassingen worden tevens opgenomen in de eerstvolgende wijzigingsrelease.

#### 4.3.1.4 Maatwerkaanpassingen

Voor aanpassingen of uitbreidingen van de software die zijn geïnstalleerd op verzoek van Opdrachtgever geldt dat ArchiXL niet verantwoordelijk is voor het oplossen van eventuele incompatibiliteiten in content of functionaliteit die het gevolg zijn van een platformupgrade, maar kan daarbij wel tegen het normale uurtarief ondersteuning bieden.

### 4.3.2 Releaseproces

Releases worden geclassificeerd en genummerd conform de conventie van semantisch versioneren, dat wil zeggen dat onderscheid gemaakt wordt tussen *fixes*, *minor releases* en *major releases*. ‘Breaking changes’ zijn altijd onderdeel van een major release.

Platformupgrades en wijzigingen worden geïnstalleerd nadat Opdrachtgever gelegenheid heeft gehad om deze te testen in een aparte acceptatietestomgeving. Hiervoor wordt standaard een testperiode van twee weken gehanteerd. Voor wijzigingen die het gevolg zijn van een door de Opdrachtgever of door een andere gebruiker van het kennisplatform gemeld incident kan deze periode worden verkort en zijn de oplostijden voor incidenten uit deze SLA leidend. Een overzicht van de in de release opgenomen wijzigingen wordt tijdig verstrekt ter voorbereiding op de acceptatietest.

Bij platformupgrades en wijzigingen worden releasenotes gedeeld ten behoeve van test/acceptatie en communicatie richting eindgebruikers. Deze releasenotes blijven ook na deployment beschikbaar. Doel is e.e.a. permanent beschikbaar te maken zodat deze naar believen geraadpleegd kunnen worden, maandelijks rapporteren is dan niet nodig.

Het deploymentmechanisme voorziet in het installeren van de nieuwe release naast de oude release. Dit heeft twee belangrijke voordelen. In de eerste plaats kan vrijwel instantaan naar de nieuwe release overgeschakeld worden zonder dat de dienstverlening tijdelijk onderbroken wordt. In de tweede plaats blijft de oude release tijdelijk bestaan zodat bij onverwachte problemen terugschakeld kan worden naar de oude release.

### 4.3.3 Kwaliteit van releases

Voor de beoordeling van de kwaliteit van releases hanteren we een KPI gericht op het voorkomen van uitval in productie. Hierbij verstaan we onder uitval de incidenten die aantoonbaar gerelateerd zijn aan een release na inproductiename. De gehanteerde norm gaat uit van een referentiekader en een verbeterpad:

- Baseline: we meten bij elke release welke incidenten optreden die gerelateerd zijn aan de release en differentiëren daarbij naar impact conform de SLA (P1, P2, P3).
- Streefwaarden:
  - P1: maximaal 1 incident per release, met een streefwaarde van 0
  - P2, P3: maximaal 5 incidenten per release.
  - Percentage releases zonder incidenten: >90%
- Verbeterpad: de norm wordt periodiek geëvalueerd en aangescherpt op basis van realisatiecijfers en lessons learned.

## 4.4 Overige kenmerken

Dit betreft alle kenmerken die niet onder de andere aspecten te vatten zijn. Voor dit aspect gelden de volgende normen.

### 4.4.1 (Auteurs)rechten van derden

Opdrachtgever dient, met name in geval de semantische wiki en de daarin vastgelegde kennis openbaar beschikbaar gesteld worden, zelf verantwoordelijkheid te nemen voor het respecteren van (auteurs- en andere) rechten op alle via de wiki gepubliceerde informatie.

Opdrachtgever verleent ArchiXL toestemming om, in geval (vermoedelijke) rechthebbenden bij ArchiXL protesteren tegen publicatie van aan hen toebehorende werken, maatregelen te nemen teneinde (vermoedelijke) rechtenschendingen te beëindigen. ArchiXL kan in dit geval niet door Opdrachtgever aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade voor Opdrachtgever, zelfs niet indien achteraf van rechtenschending geen sprake blijkt te zijn geweest.

Opdrachtgever vrijwaart ArchiXL tegen aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op ArchiXL zouden kunnen (trachten te) verhalen en die het gevolg zijn van het gebruik door Opdrachtgever van de door ArchiXL geleverde diensten.

### 4.4.2 Intellectueel eigendom

Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht gebruik te maken van de dienst. Alle intellectuele eigendomsrechten terzake blijven berusten bij ArchiXL. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om programmacode (sjablonen, formulieren enzovoorts)

en/of documentatie te kopiëren anders dan noodzakelijk voor normaal eigen gebruik en back-updoeleinden.

#### 4.4.3 Duurzaamheid

ArchiXL hecht aan duurzaamheid en milieubewust ondernemen. We maken daarom zoveel mogelijk gebruik van CO2-neutrale en energiezuinige datacentra.

## 5 Ondersteuning

Onderstaande paragrafen beschrijven de vormen van ondersteuning die geboden worden en de norm of het minimale niveau van de prestatie voor die ondersteuning. Behalve de norm zelf is tevens aangegeven in hoeveel procent de norm gehaald dient te worden.

### 5.1 Melden van Incidenten

Incidenten worden ingedeeld in een prioriteitsklasse zoals beschreven in paragraaf 0.

We hanteren een standaardformulier voor het indienen van incidentmeldingen via het support-portaal. Dit formulier bevat de noodzakelijke velden. Enkele zaken (zoals datum/tijd) worden automatisch genoteerd. De gegevens die per incident worden vastgelegd zijn beschreven in bijlage 1.

Incidentmeldingen kunnen 24x7 worden ingediend door de aangewezen contactpersonen, via het support-portaal of via e-mail (support@archixl.nl). P1-meldingen kunnen ook telefonisch worden gemeld tijdens kantooruren (telefoon wordt aangenomen door telefoniste en doorverbonden, b.g.g. wordt e-mail naar support@archixl.nl gedaan en wordt met Opdrachtgever contact opgenomen). Ook ArchiXL-medewerkers kunnen incidenten opmerken en deze registreren in het supportstelsel.

Van meldingen die via het supportkanaal worden ingediend, wordt de ontvangst bevestigd. Bij incidentmeldingen die niet direct kunnen worden opgelost, zal in 90% van de gevallen terugkoppeling plaatsvinden over de verwachte oplostijd.

### 5.2 Afhandeling van Incidenten

We hanteren de volgende oplostijden voor incidenten:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Norm
P1	z.s.m.	4 werkuren	>90%
P2	2 werkuren	10 werkuren	>90%
P3	24 werkuren	50 werkuren	>90%
P4	24 werkuren	300 werkuren	>90%

Opgeloste incidenten worden bij de melder afgemeld en na (herstel)bevestiging gesloten.

### 5.3 Oplossen van problemen

Wanneer een incident een terugkerend fenomeen blijkt, wordt het een probleem en wordt een probleemrapport opgesteld. Ook bij incidenten die significante impact hebben op B/I/V wordt altijd een probleemrapport opgesteld, waarin de oorzaak wordt beschreven en de genomen of nog te nemen acties en beheersmaatregelen. P1-incidenten vallen hieronder (hoge impact op beschikbaarheid). In reactie op een ticket dat zo'n incident betreft koppelen we altijd de uitkomst uit deze analyse terug met de genomen of te nemen maatregelen ter voorkoming van herhaling.

Probleemrapporten worden in 90% van de gevallen binnen 15 werkdagen aangeleverd.

Onderdeel van een probleemrapport is de verwachte tijd die nodig is om de oplossing te realiseren. In 90% van de gevallen wordt die oplossing binnen de opgegeven oplostijd

gerealiseerd. Dit geldt voor problemen die opgelost kunnen worden in de door ons vervaardigde onderdelen van het platform. Voor de gebruikte opensourcesoftware kunnen wij niet garanderen dat een door ons voorgestelde fix/oplossing door de community wordt overgenomen en binnen een bepaalde termijn in de sourcecode geïmplementeerd.

## 5.4 Herstellen van data uit een back-up

Data worden op verzoek van de contactpersoon op basis van een recente back-up hersteld. Dit zal een gecontroleerde, korte (ordegrootte minuten tot een uur, afhankelijk van de hoeveelheid te herstellen data) verstoring tot gevolg hebben waarbij eindgebruikers geen toegang tot het kennisplatform hebben. Data ingevoerd tussen het maken van de back-up die voor herstel gebruikt wordt en het moment van herstel, moeten daarna opnieuw door de eindgebruikers ingevoerd worden.

Opgemerkt moet worden dat het kennisplatform goede mogelijkheden biedt voor het terugdraaien van contentwijzigingen, waardoor herstel op basis van een back-up zelden nodig is.

Herstelacties worden in 90% van de gevallen binnen 2 werkdagen uitgevoerd.

## 5.5 Afhandeling van overige verzoeken

Andere verzoeken kunnen via het supportkanaal worden ingediend. Hiervoor geldt een reactietijd van een werkdag, waarbij ArchiXL contact opneemt met de melder om de verdere afhandeling af te stemmen. De tijd die nodig is voor uitvoering van het verzoek, is afhankelijk van de inhoud van het verzoek.

Kleine verzoeken (bijvoorbeeld een verzoek om informatie) worden in 90% van de gevallen binnen 3 werkdagen afgehandeld.

Grote verzoeken (bijvoorbeeld ondersteunen bij het organiseren van een audit of pen-test) worden in overleg ingepland en uitgevoerd.

Indien sprake is van een verzoek dat buiten de scope van de dienstverlening valt, dan zal tussen partijen overlegd worden over de gewenste wijze van opvolging van het verzoek.

Uit informatiebeveiligingsoverwegingen verstrekt ArchiXL geen detailinformatie over de technische inrichting van het platform onder de dienst.

## 5.6 Afhandeling van klachten

Klachten kunnen worden ingediend bij de contactpersoon van ArchiXL. In geval van een klacht zal ArchiXL contact opnemen om in overleg de klacht op te lossen. Klachten worden in 90% van de gevallen binnen 3 werkdagen opgepakt. De afhandeling is afhankelijk van de aard van de klacht.

## 6 Rapportages

ArchiXL levert op verzoek rapportages aan over de dienstverlening. Doel van deze rapportages is inzicht geven in de mate waarin aan de afspraken wordt voldaan, teneinde eventuele verbeterplannen te kunnen opstellen.

Rapportages kunnen worden aangeleverd als document of in de vorm van een of meer (al dan niet real-time) overzichten in het support-portaal of in het kennisplatform zelf.

Rapportages bevatten de volgende onderwerpen:

- De beschikbaarheid van de dienst over de afgelopen periode.
- Het aantal ontvangen (incident)meldingen en verzoeken en de gemiddelde afhandeltijden daarvan. Gerapporteerd wordt over de incidenten/verzoeken die in de rapportageperiode zijn afgesloten.

De rapportage geeft voor de bovengenoemde onderwerpen zowel de (in deze SLA overeengekomen) KPI's als de gerealiseerde prestaties weer, zodat deze ten opzichte van elkaar vergeleken kunnen worden. Indien sprake is van een duidelijke onderprestatie, zal tevens en in overleg met Opdrachtgever een verbeterplan opgesteld worden met daarin aandacht voor oorzaak, oplossing en eventuele impact voor de gebruikers van de dienst.

### Voorbeeldrapportage

SLA-rapportage						Periode: oktober 2025					
<b>Performance</b> <i>Beschikbaarheid en responstijd t.o.v. de afgesproken norm</i>						<b>Capaciteit</b> <i>Opslagruimte en aantal gebruikers t.o.v. de afgesproken norm</i>					
<b>Onderwerp</b>	<b>Waarde</b>	<b>Norm</b>				<b>Onderwerp</b>	<b>Waarde</b>	<b>Norm</b>			
Beschikbaarheid platform	99,97%	99,90%				Opslagruimte	voldoende	voldoende			
Responstijd hoofdpagina	1,4 (s)	3 (s)				Aantal gebruikers	voldoende	voldoende			
<b>Incidenten</b> <i>Aantal incidenten per prioriteitsklasse, reactietijden en oplostijden gemiddeld en t.o.v. de afgesproken norm.</i>											
<b>Prioriteit</b>	<b>Aantal</b>	<b>Reactietijd gemiddeld</b>	<b>Norm reactietijd</b>	<b>Binnen norm</b>	<b>% binnen norm</b>	<b>Norm aantal</b>	<b>Optlostijd gemiddeld</b>	<b>Norm oplostijd</b>	<b>Binnen norm</b>	<b>% binnen norm</b>	<b>Norm aantal</b>
P1	1	0,07 (u)	-	1	100%	90%	1,05 (u)	4 (u)	1	100%	90%
P2	3	1,14 (u)	2 (u)	2	67%	90%	4,25 (u)	10 (u)	3	100%	90%
P3	5	4,25 (u)	24 (u)	4	80%	90%	21,34 (u)	50 (u)	3	60%	90%
P4	0	-	24 (u)	0	-	90%	-	300 (u)	0	-	90%
<b>Problemen</b> <i>Aantal problemen en aanlevertijden van probleemrapporten gemiddeld en t.o.v. de afgesproken norm.</i>											
<b>Type</b>	<b>Aantal</b>	<b>Aanlevertijd rapport gem.</b>	<b>Norm aanlevertijd</b>	<b>Binnen norm</b>	<b>% binnen norm</b>	<b>Norm aantal</b>					
Probleem	2	4,5 (d)	15 (d)	2	100%	90%					
<b>Toelichting</b> <i>Toelichting op oorzaken en oplossingen in geval van afwijkingen van de afgesproken normen.</i>											
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.											

## 7 BIJLAGE 1: Incidentgegevens

### 7.1 Gegevens bij het melden van incidenten

Bij het melden van een incident dienen de volgende gegevens te worden verstrekt door de melder.

- De URL waar het incident is geconstateerd, te kopiëren uit de adresbalk van de browser
- Beschrijving van het probleem
  - Omschrijf wat er gebeurt dat niet zou moeten, zodat we weten wat het probleem is
  - Omschrijf wat deed je waardoor dat gebeurde (welke link klikte je, welke gegevens heb je ingevuld, etc.), zodat we het probleem kunnen reproduceren
  - Omschrijf wat je verwachtte c.q. wat het systeem had moeten doen, zodat we kunnen controleren of de oplossing voldoet
  - Omschrijf wat je zelf hebt geprobeerd om het probleem op te lossen, zodat we sneller de oorzaak kunnen achterhalen
  - Geef zo exact mogelijk aan hoe laat het probleem optrad, zodat we eventuele logmeldingen kunnen terugvinden
- Gebruikte browser (Chrome, Firefox, Edge, Safari, ...) en eventuele andere relevante omstandigheden
- Urgentie van het incident
- Type melding (Incident / Verzoek / Anders)
- Naam en contactgegevens van de melder
- Datum/tijd van melding (wordt automatisch vastgelegd)

### 7.2 Gegevens bij de afhandeling van incidenten

Tijdens het afhandelen van incidenten wordt de communicatie tussen melder en oplosser vastgelegd. Gegevens die tijdens de afhandeling aan het ticket toegevoegd worden zijn verder:

- Status (Open / Wacht op reactie / Gesloten)
- Toegewezen aan medewerker (Ticketeigenaar)
- Antwoord / Oplossing
- Datum/tijd van afhandeling (wordt automatisch vastgelegd)