



Bijlage 3) Aanvullende afspraken

Onderstaande betreffen aanvullende afspraken met betrekking tot de in Hoofdstuk 6 opgenomen Service Level Agreement.

1.1 Back-up

Back-ups van alle Archivematica-omgevingen van het Regionaal Archief Zutphen en de digitale objecten in de betreffende omgevingen worden 6 maanden bewaard. Een eventuele aanpassing van de back-up termijn gebeurt altijd in overleg en mag alleen plaatsvinden na goedkeuring van het Regionaal Archief Zutphen. Er worden geen extra kosten in rekening gebracht voor het verzorgen van de back-ups, deze kosten vallen onder technisch applicatiebeheer.

1.2 Fixity

Naast de fixity checks die worden uitgevoerd op het niveau van hardware worden er binnen Archivematica ook op het niveau van de software fixity checks uitgevoerd. Er wordt daarvoor gebruik gemaakt van de Fixity applicatie die is geïntegreerd in de Archivematica Storage Service. Fixity gebruikt het Storage Service API endpoint om in batch alle opgeslagen AIP's te controleren op integriteit. Het Regionaal Archief Zutphen heeft toegang tot de Archivematica Storage Service om de resultaten van de door Fixity uitgevoerde checks te kunnen monitoren. Fixity is geïntegreerd in zowel de test-omgeving als de productie-omgeving van Archivematica en wordt elke drie maanden uitgevoerd.

1.3 Exit strategie

Het terug leveren van de in Archivematica opgeslagen Archival Information Packages (AIP's) in geval van een exit gebeurt in de oorspronkelijke structuur met de oorspronkelijke naamgeving via een sFTP-server of indien het Regionaal Archief Zutphen daar om verzoekt via harddisks. Hiervoor geldt het volgende totaaltarief: € 1.800,- (excl. btw).

1.4 Serviceniveaus/service-windows

Hieronder volgen aanvullingen op de "Service Level Agreement" zoals weergegeven in Hoofdstuk 6.

Artikel 2.1:

"Picturae mag deze SLA eenzijdig wijzigen. Wijzigingen van de SLA worden via het Klantenportaal beschikbaar gesteld."

Aanvulling: Na eenzijdige wijziging van de SLA informeert Picturae Opdrachtgever per e-mail over de doorgevoerde wijzigingen en de ingangsdatum van de wijzigingen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor na een eventuele wijziging van de SLA door Picturae vast te houden aan de oorspronkelijke SLA zoals met deze Overeenkomst vastgesteld.

Artikel 4: Beschikbaarheid

"Picturae zal zich inspannen teneinde ervoor te zorgen dat de Software en Systeemomgeving gedurende Kantooruren voor de gebruikers beschikbaar is. Picturae is daarvoor echter ook afhankelijk van derde partijen en de Opdrachtgever. Opdrachtgever dient zich ervan bewust te zijn dat de Software en Systeemomgeving door omstandigheden niet beschikbaar kan zijn, bijvoorbeeld als gevolg van:

- Het uitvoeren van (Gepland) Onderhoud;
- Een Storing die optreedt als gevolg van Storing in de ICT-infrastructuur van derden;
- Uitval veroorzaakt als gevolg van een aangevraagde wijziging en/of instructies anderszins afkomstig van Opdrachtgever;
- Uitval veroorzaakt wordt door ongeautoriseerde wijzigingen door personeel van de Opdrachtgever in de Software en/of Systeemomgeving van Picturae;



- Overmacht.

Als een dienst slechts voor bepaalde gebruikers onbruikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een Incident waarbij de dienst op zich als Beschikbaar wordt aangemerkt.”

1.5 Beschikbaarheid

Aanvulling: voor de Beschikbaarheid van de Software en Systeemomgeving geldt, onder de hierboven omschreven voorbehouden, een garantie van 99,9% gedurende kantooruren en daarbuiten.

De Beschikbaarheid (A) wordt als volgt berekend: $A = 100\% * [1-(t:T)]$

t = aantal minuten dat de dienst gedurende de maand niet beschikbaar was (uitval van de dienst) T = totaal aantal minuten per maand

	Totale Onbeschikbaarheid (UU:MM:SS)		
Beschikbaarheid	Per dag	Per maand	Per jaar
99,9%	00:01:26	00:43:50	08:45:57

Artikel 5.1, 5.2, 5.3 : Meldingen, Prioriteiten en Herstel.

5.3: “Picturae spant zich in om de hersteltijd van een Incident of Probleem zo kort mogelijk te houden. De exacte hersteltijd hangt af van de complexiteit van de oorzaak van een Melding, de prioriteit en de hoeveelheid werk die nodig voor het herstel nodig is.”

Aanvulling: prioriteiten en reactietijden

Voor het afhandelen van Meldingen, en het herstel van Incidenten of Problemen houdt Picturae de volgende prioriteiten aan:

Prioriteit	Betekenis
Onmiddellijk	Uitval van de dienstverlening
Hoog	Gedeeltelijk onderbroken / verminderde prestatie
Laag	Problemen met beperkte gevolgen voor opdrachtgever

Daarbij horen de volgende reactietijden:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Toelichting
Onmiddellijk	Direct	4 uur	De Call wordt, binnen het geldende Service Window, binnen de Reactietijd + oplostijd na de Incident melding, opgelost.
Hoog	4 uur	1-2 Werkdagen	De Call wordt, binnen het geldende Service Window, binnen de Reactietijd + oplostijd na de Incident melding, opgelost.
Laag	1 Werkdag	5 Werkdagen	De Call wordt, binnen het geldende Service Window, binnen de Reactietijd + oplostijd na de Incident melding, opgelost.

In het geval van een melding waar Leverancier afhankelijk is van Derden kan Leverancier bovenstaande reactie tijden mogelijk niet garanderen. In deze gevallen zal Leverancier Opdrachtgever direct op de hoogte brengen en houden.



Artikel 3.3 Service Level Rapportages

“Relevante informatie wordt via het Klantenportaal beschikbaar gesteld. Indien gewenst en op verzoek kan een uitgebreide rapportage op basis van deze gegevens worden samengesteld. Dit geschiedt op basis van nacalculatie.”

Aanvulling: Hierbij gaat Opdrachtgever er vanuit dat interne meldingen en informatie van Picturae eveneens via het Klantenportaal beschikbaar wordt gesteld, en niet alleen de meldingen van Opdrachtgever zelf.

3.5: Beveiliging

“In het geval van ernstige beveiligingsproblemen, in hardware of Software, zal Picturae beraadslagen wat de te volgen stappen zijn. Als het nodig is, zullen patches op korte termijn geïnstalleerd worden. Wanneer dit niet toereikend blijkt te zijn zal Picturae na overleg overgaan tot het opnieuw inrichten van de server.

Aanvulling: Opdrachtgever wordt direct geïnformeerd wanneer zich een ernstig beveiligingsprobleem voordoet. Vervolgstappen worden steeds met Opdrachtgever afgestemd.

1.6 Support & Consultancy

Voor alle vragen met betrekking tot werking van het E-depot, aanvullende vragen en consultancy maakt het regionaal Archief Zutphen gebruik van de Servicedesk. Deze werkzaamheden kunnen in overleg worden geboekt op de Servicestrippenkaart die separaat is afgenomen. In deze overeenkomst zitten geen consultancy of service uren standaard opgenomen.