

Service Levels¹ Melding Container Achterland | Vervoerders

Om ervoor te zorgen dat u het Portbase platform en de service MCA met vertrouwen binnen uw bedrijfsproces kunt inzetten, hanteren wij onderstaande Service Levels.

Algemeen

Openstelling, beschikbaarheid, responsetijd

- 24x7 openstelling* van de service
- 99,8% beschikbaarheid van de service
- Op [StatusPage](#) wordt de beschikbaarheid van de services vermeld
- Responsetijd** van 3 seconden voor schermen die het normale, operationele gebruik door klanten ondersteunen

*Uitgezonderd tijdens aangekondigd onderhoud.

**Geldt voor 90% van de verzoeken bij gebruik van default filter. Vertraging door internet/lokale netwerken uitgesloten.

Beheer, beveiliging, updates, onderhoud

- Proactief management van beschikbaarheid, capaciteit en performance
- Betrouwbare toegangsbeveiliging met MFA en beveiligd dataverkeer
- Regelmatig technische en functionele updates
- Maximaal 6 keer per jaar onderhoud (op zaterdagen van 22.00 uur tot uiterlijk 02.00 uur). Dit wordt minimaal 2 weken vooraf gecommuniceerd, via [StatusPage](#)

Ondersteuning

- Gebruikersondersteuning op kantoordagen: maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 18.00 uur*
- 24x7 mogelijkheid tot telefonisch aanmelden en afhandelen van P1-meldingen
- Mogelijkheid tot abonneren op informatie-updates tijdens grote verstoringen en bij onderhoud (in [StatusPage](#), onder andere via e-mail of SMS)

*Uitgezonderd officieel erkende Nederlandse feestdagen

Afhandeling melding

Impact		Urgentie		Prioriteit	Reactietijd*	Oplostijd**
Major	Het bedrijfsproces kan niet uitgevoerd worden	Hoog	Het betreft meer dan 1 klant	P1	< 30 minuten	< 2 uur
		Laag	Het betreft 1 klant	P2	< 30 minuten	< 6 uur
Hoog	Het bedrijfsproces kan uitgevoerd met een workaround of noodprocedure	Hoog	Het betreft meer dan 1 klant	P2	< 30 minuten	< 6 uur
		Laag	Het betreft 1 klant	P3	< 2 uur	< 20 uur
Laag	Het bedrijfsproces kan uitgevoerd worden	Hoog	Het betreft meer dan 1 klant	P3	< 2 uur	< 20 uur
		Laag	Het betreft 1 klant	P4	< 4 uur	Op afspraak

Buiten de gebruikersondersteuningsuren behandelt Portbase uitsluitend telefonisch aangemelde P1 incidenten.

*Voor 90% van de meldingen, tijd tussen melding en aanvang herstel.

**Voor 90% van de meldingen, tijd tussen melding en herstel.

¹Portbase werkt aan het actualiseren van haar afspraken. Deze Service Levels zijn tijdelijk. Zodra de nieuwe afspraken gereed is, wordt hierover gecommuniceerd.

Disclaimer

Portbase is niet aansprakelijk voor enige schade (eventuele gevolgschade daaronder begrepen) waaronder doch niet beperkt tot de schade als gevolg van: a) storingen in de data/telecommunicatie-infrastructuur (inclusief programmatuur), een fout en/of vertraging in het systeem van Portbase; b) defecten, virussen of overige onvolkomenheden aan apparatuur en andere software in verband met de toegang tot of het gebruik van de service(s) van Portbase, c) technische storingen, onjuiste, verouderde en/of onvolledige informatie; d) het gebruik van de service(s) en de daarin of daarmee aangeboden informatie.

Levering

Portbase spant zich ten allen tijde naar beste vermogen in om voornoemde services op een adequate wijze te leveren. Op deze Service Level Agreement zijn de Algemene Voorwaarden van Portbase van toepassing.