

## Service Level Agreement

### Artikel 1 – Algemeen

1.1 Het doel van deze Service Level Agreement (SLA) is het nader vastleggen van prestatieniveaus van beschikbaarheid en bereikbaarheid van Mijn Kantoor voor Afnemer.

1.2 Deze SLA gaat in op startdatum licentie overeenkomst en heeft een gelijke looptijd.

1.3 De Algemene leveringsvoorwaarden van Mijn Kantoor zijn onverkort van toepassing.

### Artikel 2 – Definities

Naast de wettelijke definities hebben de volgende termen de volgende betekenis:

**Accountmanager:** Vaste contactpersoon en aanspreekpunt bij Mijn Kantoor die regie voert over de dienstverlening aan Opdrachtgever.

**Applicatie Software:** De door Mijn Kantoor gehoste (web) applicatie die ter beschikking wordt gesteld door Opdrachtgever aan de Gebruikers. De Applicatie Software is een Product.

**Back-up:** Het veiligstellen van Procesdata door middel van het laden van deze Procesdata op een Back-up medium.

**Beschikbaarheid:** De tijd dat de Systeemomgeving is verbonden met het internet.

**Beschikbaarheid** is gemeten over een bepaalde kalendermaand, uitgezonderd geplande en aangekondigde Uitval.

**Beveiliging:** Het zeker stellen dat de vertrouwelijkheid (bescherming tegen ongeautoriseerde kennisneming of gebruik), integriteit (juistheid, volledigheid en correctheid van de informatie) en beschikbaarheid (binnen de overeengekomen periode; vereist ook continuïteit) van de gegevens binnen de informatievoorziening gewaarborgd is en blijft.

**Change:** Een verandering, die uitgevoerd wordt op (onderdelen van) de Systeemomgeving, met een (potentieel) zodanige impact dat aan de invoering een zorgvuldige beoordeling vooraf dient te gaan.

**Contactpersoon:** Aan te wijzen persoon die dient als aanspreekpunt voor alle relevante kwesties aangaande de dagelijkse gang van zaken met betrekking tot het gebruik van de hosting diensten.

**Database:** Verzameling van onderling samenhangende door Opdrachtgever aangeleverde gegevens die toegankelijk zijn vanuit de Applicatie Software.

**Derden Producten en Diensten:** Alle door Mijn Kantoor verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden.

**Domein:** Virtuele omgeving waarbinnen Gebruikers kunnen samenwerken, publiceren en/of leren. Een Domein voldoet onder meer aan de volgende eigenschappen:

- a) gekoppeld aan een hostnaam;
- b) (optioneel) voorzien van eigen huisstijl en inhoud;
- c) webmaster heeft toegang voor beheer en helpdesk;

**Feestdag:** Algemeen nationaal erkende feestdagen.

**Gebruiker:** Eén met name genoemd persoon (named user), die is verbonden aan het Domein.

**Kantooruren:** De periode tussen 09:00 en 17:00 uur op Werkdagen.

**Melding:** De melding van een Storing of de uiting van een Wens die bij Mijn Kantoor via de support omgeving wordt ingediend en geregistreerd wordt.

**Onderhoud:** Geplande werkzaamheden die verricht worden met als doel Storingen te voorkomen, geconstateerde gebreken te verhelpen en de kwaliteit van de Systeemomgeving te garanderen of te verbeteren.



**Opdrachtgever:** Een ieder die verzoekt en opdracht geeft tot (af)levering van Producten en Diensten.

**Oplosactie:** De actie die in gang gezet wordt om een Melding op te lossen, een Vraag te beantwoorden, een Verzoek in te willigen of een Storing op te lossen.

**Oplostijd:** Het tijdsverloop (inclusief Reactietijd) waarbinnen een gedetecteerde of gemelde Storing (al dan niet tijdelijk middels een Workaround) opgelost dan wel gerepareerd is.

**Prioriteit:** De volgorde waarin Storingen worden opgelost en Changes worden doorgevoerd.

**Procesdata:** De binnen de Applicatie Software door Opdrachtgever ingevoerde gegevens en/of de door derden ingevoerde gegevens.

**Producten en Diensten:** Alle door Mijn Kantoor verstrekte Mijn Kantoor Producten en Diensten en/of Derden Producten en Diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden.

**Reactietijd:** De tijdsduur tussen een correcte Melding door Opdrachtgever van een Storing en de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing daarvan.

**Recovery Point Objective (RPO):** De tijd tussen twee opeenvolgende back-ups of replicaties. Dit is leidend voor de maximale hoeveelheid dataverlies.

**Recovery Time Objective (RTO):** De tijd tussen een Storing en het weer beschikbaar zijn van de Systeemomgeving of een specifieke functionaliteit.

**Service Window:** Het tijdvak waarbinnen een bepaalde dienst wordt aangeboden. In deze SLA zijn de volgende Service Windows gedefinieerd:

Naam	Omschrijving
Service Window 1	Werkdag: 09:00 - 18:00 uur
Service Window 2	Werkdag: 21:00 - 07:00 uur
Service Window 3	Weekend en Feestdagen: 00:00 - 24:00 uur

**SLA:** Service Level Agreement.

**Storing:** Het onvoorzien niet of foutief functioneren van een bedrijfskritisch onderdeel van de Systeemomgeving.

**Supportdesk:** De Supportomgeving van Mijn Kantoor, die als webdienst beschikbaar is en waarbij Storingen, vragen en wensen kunnen worden ingediend door middel van (chat) berichten.

**Supportdeks Databrydge:** De supportomgeving van Databrydge, die bereikbaar is via email ([support@databrydge.com](mailto:support@databrydge.com)) .

**Uitval:** De gebeurtenis wanneer de Systeemomgeving niet Beschikbaar is voor alle gebruikers. Onbeschikbaarheid door Onderhoud is uitdrukkelijk géén Uitval.

**Vraag:** Een ondersteuningsvraag van de functioneel beheerder/webmaster van Opdrachtgever aan Mijn Kantoor over het inrichten en gebruiken van de Applicatie Software.

**Weekend:** Zaterdag en zondag.

**Werkdag:** Maandag tot en met vrijdag, behoudens algemeen erkende Feestdagen.

**Workaround:** Een Storing of Request For Change wordt zo opgelost dat Opdrachtgever binnen het primaire proces verder kan werken zonder significant tijdsverlies.



## Artikel 3 – Systeemomgeving

3.1 In dit hoofdstuk wordt een omschrijving gegeven van de Systeemomgeving zoals deze door Mijn Kantoor beschikbaar wordt gesteld voor Afnemer.

3.2 Afnemer zorgt zelf dat alle noodzakelijke infrastructuur aanwezig voor veilige en betrouwbare Internet connectiviteit. Dit omvat onder meer routing, switching, firewalls en aanverwante beveiligingsmaatregelen.

3.3 De software wordt door Mijn Kantoor as a service beschikbaar gesteld en is door Afnemer te benaderen via een zelf te onderhouden werkstation (PC, Desktop), die ten minste beschikt over een up to date Chrome, Safari of Firefox browser. Mijn Kantoor is niet verantwoordelijk voor de werkstations van Afnemer en het onderhoud met betrekking tot de daarop aanwezige applicaties noch is Mijn Kantoor verantwoordelijk voor beveiliging en toegang tot die werkstations. Afnemer dient zorgt te dragen voor voldoende resolutie (grafische mogelijkheden) op de werkstations om een goede weergave en gebruik van Mijn Kantoor op een werkstation mogelijk te maken. Andere dan genoemde browsers worden door Mijn Kantoor niet ondersteund. Het proactief up-to-date houden van de software valt binnen de verantwoordelijkheid van Mijn Kantoor en zal geschieden binnen de beschreven Onderhoudsperioden.

3.4 Mijn Kantoor draagt zorg voor voldoende opslag- en verwerkingscapaciteit in relatie tot het overeengekomen aantal gebruikers. Afnemer kan ten alle tijde opschalen in het gebruik, waarbij de capaciteit van de Applicatie Software zich overeenkomstig aanpast.

3.5 Procesdata en systeeminstellingen worden middels een back-up of replicatiesysteem veiliggesteld, zodanig dat de in artikel 4 afgesproken RPO- en RTO-tijd gerealiseerd kunnen worden. De Back-up is uitsluitend bedoeld om bij Storingen de dienstverlening te kunnen herstellen.

## Artikel 4 – Beschikbaarheid

4.1 Mijn Kantoor zal zich inspannen om de Applicatie Software te allen tijde probleemloos beschikbaar te houden. In het geval dat een Storing de Beschikbaarheid vermindert, verplicht Mijn Kantoor zich tot het oplossen van de Storing binnen de in deze SLA overeengekomen termijnen. Mijn Kantoor verplicht zich tot regelmatige controle en gedegen Onderhoud van de Systeemomgeving en zorgt dat de capaciteit zodanig is dat dit bij meer dan normaal gebruik niet leidt tot Storingen.

4.2 Mijn Kantoor levert een Beschikbaarheid van de Applicatie Software van 99,9% per maand. Dit impliceert een RTO-tijd van 43 minuten. De Beschikbaarheid wordt als volgt berekend:  $\text{Beschikbaarheid} = (\text{het aantal minuten Uitval} / \text{totaal aantal minuten per maand}) * 100\%$

Er is sprake van Uitval als de Applicatie Software als gevolg van een niet-geplande gebeurtenis voor alle gebruikers onbruikbaar is. Als de Applicatie Software slechts voor enkele gebruikers onbruikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een Storing waarbij de dienst op zich als Beschikbaar wordt aangemerkt. De verantwoordelijkheid van Viadesk met betrekking tot Oplostijden zoals geformuleerd in deze SLA is niet van toepassing op Storingen indien:

- Gepland Onderhoud wordt uitgevoerd;
- de Storing optreedt als gevolg van een storing in de telecommunicatiestructuur van derden;
- de Storing optreedt als gevolg van een storing in de stroominfrastructuur van derden buiten het datacenter langer dan 4 uur;



# Mijn Kantoor

- de Uitval veroorzaakt wordt door omstandigheden die te maken hebben met zaken die onder de verantwoordelijkheid van Afnemer zelf vallen (zoals: stroomvoorziening, Wifi, mobiele data, werkstations, onjuiste browser(s), niet geupdate browser(s));
- overmacht.

Mijn Kantoor garandeert niet dat er altijd communicatie over het Internet mogelijk is of dat er altijd een verbinding tot stand kan worden gebracht met de Systeemomgeving vanaf een andere server of ander werkstation aangesloten op het internet.

Bij een uitval van de systeemomgeving die gepaard gaat met gegevensverlies geldt een RPO-tijd van 24 uur.

4.3 Gedurende alle Service Windows wordt de Systeemomgeving automatisch gemonitord door Mijn Kantoor en/of haar leveranciers. Indien er zich een storing voordoet zullen de beheerders proactief ingrijpen. Bij Storingen zijn engineers 24 uur per dag, 7 dagen per week stand-by.

4.4 Mijn Kantoor beoogt om bij preventieve onderhoudswerkzaamheden aan de Systeemomgeving de merkbare invloed op de dienstverlening richting de gebruiker tot het uiterste minimum te beperken. Toch is het mogelijk dat de Applicatie Software tijdelijk geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is voor Gebruikers. Om dit te zoveel mogelijk te voorkomen worden de volgende maatregelen gehanteerd:

- Preventief onderhoud wordt voor zover mogelijk in Service Window 2 uitgevoerd.
- Merkbare onderhoudswerkzaamheden worden tot een absoluut noodzakelijk minimum beperkt.
- Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk worden gecombineerd.

Gepland onderhoud buiten Service Window 2 zal Mijn Kantoor minimaal 5 dagen vooraf aankondigen aan alle actieve gebruikers in de support omgeving van Mijn Kantoor via een (bulk) bericht. Gebruikers ontvangen hiervan een email en push notificatie (mobiel), tenzij deze door een gebruiker is gedeactiveerd of de mobiele app niet is geïnstalleerd. Dit is de verantwoordelijkheid van de gebruiker zelf.

Met betrekking tot major releases van de Applicatie Software zal Mijn Kantoor release notes verstrekken via de Support omgeving van Mijn Kantoor in de vorm van een (bulk) bericht.

4.5 Noodonderhoud kan nodig zijn wanneer omstandigheden onmiddellijk ingrijpen vereisen. Indien mogelijk wordt de klant zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Noodonderhoud telt mee in de Beschikbaarheidsberekening.

## Artikel 5 – Communicatie

5.1 Afnemer wijst een contactpersoon aan en Mijn Kantoor wijst een team van service medewerkers aan.

5.2 De service medewerkers zijn via de support omgeving van Mijn Kantoor via chat (berichten) bereikbaar gedurende Service Window 1. Daarnaast kan de contactpersoon bij Afnemer ook buiten Service Window 1 supportberichten insturen (24/7), die in het eerstvolgende Service Window 1 door de service medewerkers van Mijn Kantoor in behandeling worden genomen.

5.3 De Contactpersoon van Opdrachtgever kan door middel van een bericht een Storing, Wens of Vraag melden. De Melding moet de volgende zaken weergeven:

- Gedetailleerde omschrijving van de Storing, Wens of Vraag, bij voorkeur ondersteund met screenshots



- Module in de Applicatie waarop de Melding van toepassing is
- Gegevens over het besturingssysteem en de browser waar de Storing zich voordoet
- Datum en tijdstip waarop het Storing is ontstaan (indien van toepassing)
- Een geschatte Prioriteit

Mijn Kantoor zal de Meldingen volgens het Incident en Wens Management proces behandelen (zie onder).

## Artikel 6 - Incident Management

6.1 Incident Management heeft tot doel (dreigende) Storingen in de Applicatie Software van Afnemer zo snel mogelijk te verhelpen. Afnemer moet zo min mogelijk hinder van Storingen ondervinden en zo snel mogelijk met de normale werkzaamheden door kunnen gaan. Dit wordt gedaan door het aannemen, beoordelen, oplossen en afmelden van Meldingen van Afnemer via de berichtendienst van Mijn Kantoor.

6.2 Bij de ontvangst van een Melding wordt door Mijn Kantoor bepaald of er sprake is van een Storing, Vraag of Wens. In geval van een Storing wordt volgens onderstaande tabel een Prioriteit toegekend. Indien een Workaround beschikbaar is, kan in afwachting van een structurele oplossing de Prioriteit afwijken. In geval van een Vraag of Wens wordt de Melding afgehandeld volgens het Wens Management proces.

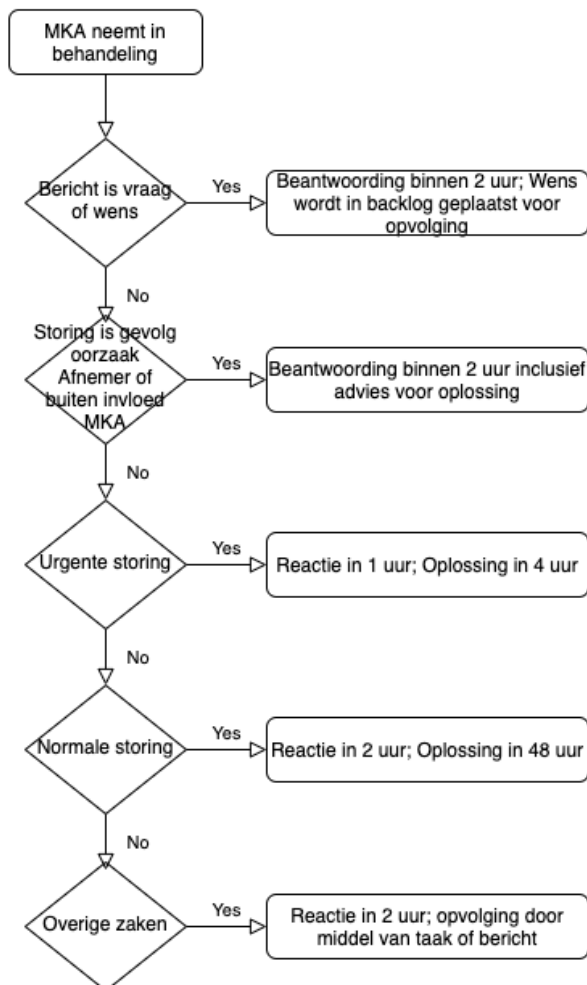
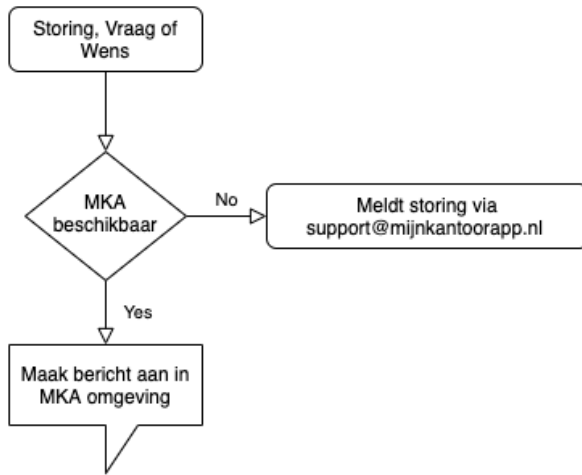
Binnen Service Window 1 gelden de volgende Prioriteiten, Reactietijden en Oplostijden:

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Oplostijd
Hoog	Een Storing waardoor de Applicatie Software in zijn geheel niet gebruikt kan worden.	1 werkuur	4 werkuren
Normaal	Een Storing waardoor de Applicatie Software verminderde prestaties heeft en/of gedeeltelijk niet gebruikt kan worden.	4 werkuren	2 werkdagen
Geen	Storingen die buiten de verantwoordelijkheid van Mijn Kantoor liggen (geen SLA).	2 werkuren	n.v.t.

Meldingen ingediend buiten Service Window 1 worden op de eerstvolgende Werkdag in behandeling genomen.



## 6.3 Proces





## Artikel 7 - Wens Management

7.1 Het doel van Wens Management is het op gestructureerde wijze opvolgen van (gebruikers) vragen, inrichtingsvraagstukken of wensen voor aanpassingen of nieuwe features in de software. Doel is om een gebruiker zo snel mogelijk zijn doel te laten bereiken en Mijn Kantoor pro actief te verbeteren door wensen te spiegelen aan meerdere gebruikers en haalbare en nuttige wensen te kanaliseren naar productie van nieuwe of verbeterde functionaliteit.

Mijn Kantoor is niet verplicht om Changes in de Applicatie Software door te voeren. Het uitvoeren van een Change kan daarnaast extra kosten met zich meebrengen in de vorm van een abonnement voor nieuwe functionaliteit voor alle gebruikers of een deel van de gebruikers. Werkzaamheden voor specifieke omgevingen kunnen daarnaast worden geleverd op basis van nacalculatie dan wel aparte offerte.

7.2 Bij de aannname van een Wens of Vraag wordt volgens onderstaande tabel een Prioriteit toegekend door Mijn Kantoor.

Binnen Service Window 1 gelden de volgende Prioriteiten en Reactietijden:

Categorie	Omschrijving	Reactietijd	Oplostijd
Vraag	Een gebruikers vraag over de werking / het gebruik van de software	2 werkuren	1 werkdag
Inrichting	Een gebruikers vraag over de inrichting van de software	2 werkuren	1 werkdag
Wens	Wensen met betrekking tot het verbeteren of toevoegen van nieuwe functionaliteit	1 werkdag	n.v.t.

Meldingen ingediend buiten Service Window 1 worden op de eerst volgende Werkdag in behandeling genomen.

## Artikel 8 - Overige bepalingen

8.1 Via de Mijn Kantoor omgeving kunnen te allen tijde rapportages in de vorm van berichten, antwoorden, screenshots, taken en notities worden geraadpleegd. Hieruit kan inzicht worden verkregen in de geregistreerde meldingen en oplostijden (opvolging).

8.2 Opdrachtgever kan eventuele gewenste wijzigingen in deze SLA schriftelijk communiceren door middel van een Vraag via de Mijn Kantoor support omgeving. Mocht een gewenste wijziging financiële gevolgen met zich meebrengen, dan zal Mijn Kantoor hiervoor een offerte uitbrengen.

8.3 Mijn Kantoor is gerechtigd tot het aanbrengen van toevoegingen en/of wijzigingen in deze SLA. De gewijzigde SLA zal van toepassing zijn na publicatie op de Mijn Kantoor website. Door het gebruik van de Producten en Diensten na de publicatie van de gewijzigde SLA gaat u akkoord met die gewijzigde SLA.

8.4 De in de SLA overeengekomen Service Levels kunnen alleen nagekomen worden indien de afspraken en procedures tussen Opdrachtgever en Mijn Kantoor worden nageleefd. Indien Producten en Diensten zijn afgenomen van derden dan zal ondersteuning eventueel geleverd worden door deze derden, hetgeen Opdrachtgever en Mijn Kantoor specifiek dienen overeen te komen.