



Service Level Agreement behorend bij de levering SaaS diensten BergOp 3.2

Artikel 1 Onderwerp van de Overeenkomst; Afhankelijkheid/Verhouding met toeleveranciers

- 1.1 In dit Model Service Level Agreement (SLA) worden de service levels beschreven behorend bij de levering van SaaS Diensten BergOp door Praktikon BV aan Afnemers/Gebruikers.
- 1.2 Praktikon BV verbindt zich om deze Diensten en alle daaruit voortvloeiende en bijkomstige werkzaamheden, waaronder het leveren van onderhoud, support en een Helpdesk, op een voortvarende en professionele wijze te verrichten, dan wel via een toeleverancier te laten verrichten. En Praktikon BV verbindt zich om het middels SaaS diensten aan Gebruikers ter beschikking stellen zoveel mogelijk op een kwalitatief hoogwaardige, betrouwbare en ongestoorde wijze te laten geschieden. De bedoelde SaaS diensten zijn bij Partijen genoegzaam bekend.
- 1.3 Onder bijkomende werkzaamheden wordt tevens begrepen het in het vorenstaande verband op gezette tijden overleggen en indien nodig samenwerken met de toeleveranciers van Helpdesk- en Onderhoudsdiensten en Hostprovider om de SaaS dienstverlening door Praktikon B.V. aan de Gebruiker te optimaliseren. Op de datum van ingang van de overeenkomst zijn de toeleveranciers respectievelijk aXtion, gevestigd te (9747 AN) Groningen, aan het Zernikepark 16d, (tel. 050-8500181; info@axtion.nl; www.helpdesk.axtion.nl), en Site4U B.V., gevestigd te (6702 AA) Wageningen, aan de Costerweg 1-E (tel. 085 30 30 990; info@site4u.nl; www.site4u.nl).

Artikel 2 Definities

- 2.1 In deze Modelovereenkomst hebben de volgende met beginhoofdletter geschreven begrippen de navolgende betekenis:
- | | |
|---------------------|--|
| Afnehmer | Contractpartij van Praktikon BV in het kader van het leveren van SaaS diensten aan Gebruiker met betrekking tot BergOp; |
| Begindatum | Datum waarop de verlening van de Diensten door Praktikon BV zal aanvangen, welke datum is vastgesteld in een individuele overeenkomst Levering Saas Diensten BergOp tussen Leverancier en BJZ; |
| BergOp | De computerprogrammatuur/(internet-)applicatie BergOp, die onderwerp zal zijn van de door Praktikon BV te leveren Diensten; |
| Bijzonder Onderhoud | Werkzaamheden niet vallend onder Onderhoud, maar bijvoorbeeld het realiseren van een Nieuwe Versie. |
| Diensten | De SaaS Diensten BergOp met bijbehorende Helpdesk- en Onderhoudswerkzaamheden; |
| Praktikon BV | PRAKTIKON BV, gevestigd te (6525 ED) Nijmegen op Toernooiveld 5; |
| Gebruiker | De persoon (natuurlijk of rechtspersoon) of groep van personen die werkt met en/of gebruik maakt van BergOp; |
| Helpdesk | Fysiek meldpunt waar Gebruikers terecht kunnen met vragen over het gebruik van BergOp, het melden van |

Hostprovider	Storingen en/of Gebreken en van waaruit deze worden behandeld en/of doorgezet naar de Hostprovider van BergOp, wanneer het gaat om Storingen of gebreken van technische aard ofwel naar Praktikon BV (3 ^e lijns specialist) De door Praktikon BV ingeschakelde partij die verantwoordelijk is voor de fysieke hosting van BergOp op een Server op de Locatie, welke Server al dan niet eigendom is van Praktikon. Vanaf 1 juni 2017 is deze partij Site4u.
Kantoortijden	Maandag t/m vrijdag van 9.00 - 17.00 uur
Leverancier	Praktikon BV
Melding	Vraag, of melding van Gebrek of Storing door Gebruiker doorgegeven aan de Helpdesk.
Nieuwe Versie(s)	Opvolgende (dit kan zijn in functionaliteit(en) en/of in kwaliteit) uitgave van BergOp, welke zal worden aangeduid met een nieuw versienummer, zoals 4.x, 5.x etcetera.
Onderhoud	Dit omvat: (i) het aanpassen van BergOp om BergOp goed of beter te laten functioneren en/of het doorvoeren van alle benodigde aanpassingen en verrichten van alle benodigde werkzaamheden, zodat Gebruiker BergOp voor het daarmee beoogde doel kunnen (blijven) gebruiken, een en ander tenminste volgens de Specificaties (Bijvoorbeeld: fouterstel, (kleine) verbeteringen, beschikbaarstellen van patches, bug fixing, configuratie etcetera. Indien de werkzaamheden leiden tot een Verbeterde Versie zal Axtion deze Versie op de korstmogelijke termijn op de Server deugdelijk installeren en/of implementeren, zodat deze Verbeterde versie voor alle Gebruiker beschikbaar is. Een en ander zoals nader beschreven in artikel 3
Oplostijd	Tijd die verstrijkt tussen het aanmelden van een Storing of Gebrek en het oplossen ervan;
Responstijd	Tijd tussen aannemen van een Melding en de terugkoppeling daarvan, zoals het beantwoorden van de vraag en/of het doorgeven van de melding aan helpdesk Hostprovider en/of het begin van het oplossen van Storing of Gebrek;
Server	Het systeem bestaande uit hardware en software waarop BergOp draait en via het internet toegankelijk is om Gebruiker in staat te stellen BergOp te gebruiken.
Service Level(s)	Vastlegging van de minimale eisen die aan de Diensten (kunnen) worden gesteld in deze Overeenkomst;
Service Site	Via het internet toegankelijke website(url: www.bergop.info) van Axtion met daarop de actuele informatie met betrekking tot BergOp, zoals maar niet beperkt tot FAQ's, toegankelijk voor de Gebruiker.
Storing	Het niet functioneren van BergOp (bijvoorbeeld het gedurende bepaalde tijd niet bereikbaar zijn, stagneren etcetera ervan) niet zijnde een Gebrek.
Voorziene onderbrekingen	De periode waarin de server en/of de BergOp niet toegankelijk zijn vanwege door of namens Axtion te verrichten werkzaamheden in verband met Onderhoud;
Site4u	Hostprovider Site4u BV.

Artikel 3 Service levels

3.1 Beschikbaarheid BergOp Diensten

De beschikbaarheid van BergOp via www.bergop.net is 99% per jaar gegarandeerd, met uitzonderingen van de volgende onderbrekingen:

- Onderbrekingen ten gevolge van verkeerd geconfigureerde of defecte apparatuur bij Afnemer;
- Onderbrekingen ten gevolge van wijzigingen aan apparatuur van Praktikon BV of haar toeleveranciers, die zonder toestemming zijn aangebracht door (personeel van) Afnemer;
- Overeengekomen onderhoudswerkzaamheden en onderhoudswerkzaamheden tijdens onderhoudsvensters;
- Overmacht.

3.2 Internet verbinding

De apparatuur van BergOp wordt middels een 4Mbit uplink met het internet verbonden. Er zit geen datalimiet op deze verbinding. De verbinding is beveiligd middels een SSL-protocol. De Praktikon Webserver (www.bergop.net) heeft IP-adres: 213.136.5.183.

3.3 Fysieke beveiliging

De apparatuur van BergOp wordt geplaatst in een streng beveiligde dataruimte. Deze ruimte is voorzien van klimaatbeheersing, brandbeveiliging en noodstroomvoorziening. Toegang tot de apparatuur in deze ruimte is alleen onder begeleiding mogelijk indien bezoeker daartoe geautoriseerd is, vooraf is aangemeld, en bij aankomst een geldig legitimatiebewijs overlegt. Een redundante firewall beschermt de apparatuur tegen onbevoegde toegang vanaf het internet. Tijdens kantooruren wordt de apparatuur van de klant actief in de gaten gehouden op correct functioneren.

3.4 Back-up

Iedere nacht wordt er een back-up van alle gegevens gemaakt. Deze back-up wordt middels een beveiligde verbinding naar een fysiek gescheiden en eveneens streng beveiligde locatie gemaakt. De back-up gegevens worden bovendien middels encryptie onleesbaar voor derden opgeslagen.

3.5 Onderhoud

Onderhoud omvat: het aanpassen van BergOp om BergOp goed of beter te laten functioneren en/of het doorvoeren van alle benodigde aanpassingen en het verrichten van alle benodigde werkzaamheden, zodat Gebruiker BergOp voor het daarmee beoogde doel kan (blijven) gebruiken (bijvoorbeeld: fouterstel, verbeteringen, beschikbaar stellen van patches, bug fixing, configuratie, etcetera). Indien de werkzaamheden leiden tot een Verbeterde Versie zal deze Versie op de korstmogelijke termijn op de Server deugdelijk geïnstalleerd en/of geïmplementeerd worden, zodat deze Verbeterde versie voor alle Gebruikers beschikbaar is. Wat de uitvoering betreft worden verschillende soorten onderhoud onderscheiden:

- Onderhoud, uitgevoerd tijdens een onderhoudsvenster zonder service onderbreking;
- Onderhoud, uitgevoerd tijdens een onderhoudsvenster met service onderbreking;
- Spoedonderhoud.

De onderhoudsvensters lopen wekelijks op vrijdag van 17:00 tot 24:00 uur CET. Tijdens deze onderhoudsvensters kunnen zonder toestemming van de Afnemer onderhoudswerkzaamheden worden verricht voor zover geen serviceonderbreking plaatsvindt. Indien een onderbreking van de dienst wordt verwacht, zal het onderhoudsvenster minimaal 5 werkdagen van te voren worden aangekondigd op www.bergop.net. In uitzonderlijke gevallen kan tot spoedonderhoud worden besloten. Onderhoud wordt als spoedonderhoud aangemerkt indien zich onvoorziene omstandigheden voordoen die continuïteit en/of de beveiliging van de dienst in gevaar brengen. Ook spoedonderhoud zal tijdens een onderhoudsvenster worden uitgevoerd. Indien een serviceonderbreking verwacht wordt, zullen de werkzaamheden zo snel mogelijk worden aangekondigd.

3.6 Storingen

Storingen worden geregistreerd in een ticketingsysteem. Praktikon BV zal - mede via de toeleveranciers - er redelijkerwijs alles aan te doen alle storingen zo snel mogelijk op te lossen. Gebruiker zal hierbij redelijkerwijs alle medewerking verlenen, zoals bijvoorbeeld:

- Het doorgeven van informatie die relevant kan zijn bij het verhelpen van een storing;
- Het uit- en inschakelen van apparatuur, doorgeven van status informatie van de gebruikte apparatuur.

3.7 Prioriteiten

Prioriteit	Type Gebrek, Storing	Omschrijving
1	Zeer ernstig	Een groot aantal Gebruikers kan BergOp niet gebruiken.
2	Ernstig	Een groep van Gebruikers kan BergOp niet gebruiken.
3	Gering	Een beperkt aantal Gebruikers kan BergOp gebruiken doch ondervindt hinder van een Storing of Gebrek
4	Zeer gering	BergOp is voor het merendeel van de Gebruikers zonder beperkingen te continueren, een enkele Gebruiker ondervindt hinder van een Storing of Gebrek

3.8 Respons- en Oplostijden

Prioriteit	Melding	Oplossen	Maximale Responstijd	Max. Oplostijd
1	24 uur p/d	24 uur p/d	1 uur	4 uur
2	Kantooruren	Kantooruren	2 uur	16 uur
3	Kantooruren	Kantooruren	8 uur	32 uur
4	Kantooruren	Kantooruren	16 uur	In overleg, doch uiterlijk

bij nieuwe Versie

3.9 Helpdesk en Service Site

Gebruiker heeft recht op gebruikersondersteuning, telefonisch via de Helpdesk (050-8500182), per e-mail helpdesk@axtion.nl, of via de Service Site www.bergop.info. De telefonische Helpdesk is onbeperkt bereikbaar. De respons- en reparatietijd wordt gerekend vanaf het moment dat Gebruiker de storing heeft gemeld. Gebruiker heeft onbeperkt online toegang tot de Service Site. Hierbij garandeert Praktikon BV 99% uptime. Op de Service Site is gebruikersinformatie over BergOp te vinden, zoals Frequently Asked Questions, informatie over recente aanpassingen aan de programmatuur, nieuwe functionaliteiten, en aankondigingen van onderhoudsvensters. Gebruiker kan via de Service Site ook storingen melden, waarbij de respons echter beperkt is tot kantoor tijden.

©Praktikon BV Nijmegen, 2017