

Service Level Agreement – SaaS

Algemeen

Deze Service Level Agreement (SLA) is onlosmakelijk verbonden met de tussen OPDRACHTGEVER en VINACLES gesloten Overeenkomst.

De in de SLA overeengekomen Service Levels kunnen alleen nagekomen worden indien de afspraken en procedures tussen OPDRACHTGEVER en VINACLES eveneens worden nageleefd.

De SLA heeft betrekking op de (Web)Applicatie en de daarbij horende modules, zoals beschreven onder 'Producten' in de Overeenkomst en betreft alleen de productieomgeving en is niet van toepassing op enig andere (tijdelijke) omgeving.

VINACLES spant zich in om ervoor te zorgen dat de (Web)Applicatie te allen tijde probleemloos beschikbaar is (conform de in deze SLA weergegeven beschikbaarheid). In het geval dat een incident de beschikbaarheid vermindert, verplicht VINACLES zich tot het oplossen van het Incident binnen de in deze SLA overeengekomen termijnen. VINACLES verplicht zich tot regelmatige controle en gedegen onderhoud van de door haar in gebruik genomen systemen en zorgt dat de capaciteit van deze systemen zodanig is dat dit bij normaal gebruik niet leidt tot Incidenten.

Aanvullende Definities

Beschikbaarheid:

De mate van toegankelijkheid van de (Web)Applicatie voor de geautoriseerde gebruikers van OPDRACHTGEVER. De beschikbaarheid wordt uitgedrukt in een percentage.

Dienst:

Dienst zoals nader omschreven in de Overeenkomst.

Incident:

Een gedetecteerde of dreigende verstoring van de werking/functionaliiteit van de (Web)applicatie, dan wel de beschikbaarheid van de (Web)Applicatie.

Onbeschikbaarheid:

Tegenovergestelde van beschikbaarheid. De (Web)Applicatie is niet beschikbaar voor de OPDRACHTGEVER.

Onderhoud:

Het uitvoeren van reparatie, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de systemen, alsmede gepland onderhoud en noodonderhoud.

Prioriteit:

De volgorde waarin incidenten, problemen en wijzigingen worden behandeld.

Updates:

Nieuwe versies van producten, waarin gebreken worden hersteld en/of waarin aanvulling en/of actualisering van een product wordt verwezenlijkt.

Workaround:

Een (tijdelijke) noodoplossing of omweg waardoor het (bedrijfs)proces geheel of beperkt doorgang kan vinden.

Beschikbaarheidspercentage

Onderdeel	Percentage
Dienst zoals beschreven in de Overeenkomst	98%

De Beschikbaarheid (**A**) van de (Web)Applicatie wordt als volgt berekend:

$$A = 100\% * [1 - (t : T)]$$

t = het aantal minuten dat de (Web)Applicatie gedurende de maand niet beschikbaar is voor de OPDRACHTGEVER. De tijd, door VINACLES gemeten en geregistreerd, wordt geteld vanaf de melding van de Storing tot het gereed melden door VINACLES van de Storing aan OPDRACHTGEVER (of het tijdstip waarop VINACLES tracht de Melding door te geven = Hersteltijd).

T = totaal aantal minuten per Maand (= 18.786 minuten)

De verantwoordelijkheid van VINACLES met betrekking tot beschikbaarheid zoals geformuleerd in deze SLA zijn niet van toepassing op storingen, indien de uitval veroorzaakt wordt door:

- een (D)DoS attack;
- een storing in de telecommunicatie-infrastructuur van derden;
- regulier en gepland Onderhoud, tenzij de onderhoudstijden worden overschreden;
- overmacht zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden van VINACLES;
- het in strijd handelen met de overeenkomst betreffende het gebruik van (Web)Applicatie door OPDRACHTGEVER.

Servicevenster*

Maandag t/m vrijdag	van 8:30	tot 17:00
---------------------	----------	-----------

* Tijden in bovenstaand schema hebben betrekking op tijdszone CET Europa/Amsterdam.

VINACLES beoogt om bij onderhoudswerkzaamheden aan de systemen de merkbare invloed op de (Web)Applicatie tot het uiterste minimum te beperken door de volgende maatregelen te hanteren:

- onderhoudswerkzaamheden worden tot een absoluut noodzakelijk minimum beperkt;
- onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk worden gecombineerd.

Regulier onderhoud vindt plaats tijdens het omschreven Servicevenster van VINACLES. Tijdens deze Servicevensters kan VINACLES zonder notificatie en toestemming van OPDRACHTGEVER onderhoudswerkzaamheden verrichten.

VINACLES streeft ernaar om gepland onderhoud minimaal één week van tevoren aan OPDRACHTGEVER te melden via e-mail naar contactpersoon van OPDRACHTGEVER en/of berichtgeving in (Web)Applicatie. Een bericht van gepland onderhoud bevat de volgende informatie:

- Datum;
- Aanvang- en eindtijd;
- Impact (eventuele verwachte uitval van de (Web)Applicatie) + maximale tijdsduur).

Het is mogelijk dat tijdens onderhoud binnen het Servicevenster de (Web)Applicatie tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is en daardoor niet beschikbaar is voor de OPDRACHTGEVER.

Regulier onderhoud is uitgesloten van de beschikbaarheidsberekeningen tenzij de periode voor het geplande onderhoud wordt overschreden en de (Web)Applicatie daardoor voor OPDRACHTGEVER niet beschikbaar is.

Noodonderhoud kan nodig zijn wanneer zich onvoorziene omstandigheden voordoen die de continuïteit en/of veiligheid van (Web)Applicatie in gevaar brengen. In een dergelijke situatie wordt OPDRACHTGEVER zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Onbeschikbaarheid tijdens noodonderhoud telt mee in de beschikbaarheid berekening.

Incidentmanagement – Prioriteitscodes

Code	Omschrijving	Service Levels*
1 (hoog)	De (Web)Applicatie kan niet meer worden gebruikt, dan wel, is niet beschikbaar; het incident heeft een kritische impact op het bedrijfsproces. Een workaround is niet voorhanden. Er is sprake van prioriteit 1 indien: • Er geen verbinding mogelijk is met (Web)Applicatie; • Applicatiefouten voor alle modules en/of functionaliteiten worden geretourneerd; • Performance degradatie, waarbij de gemiddelde responsetijd gedurende 15 minuten met meer dan 100% is toegenomen.	Bereikbaarheid ServiceDesk • Maandag t/m vrijdag 08:30 – 17:00 per telefoon op +31 (0)85 06 53 770 Reactie-/oplostijd VINACLES zal zich inspannen om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. VINACLES garandeert een maximale reactietijd van 1 (één) uur na ontvangst van een melding en streeft er naar een oplossing te bieden binnen 4 (vier) uur. De reactie-/oplostijd is van toepassing binnen de telefonische bereikbaarheid van de Servicedesk. Indien een workaround wordt geboden, zal VINACLES een lagere prioriteitscode toekennen.
2	Het gebruik van de (Web)Applicatie is beperkt; bepaalde functionaliteit kan niet worden gebruikt. Een workaround is niet voorhanden. Er is sprake van prioriteit 2 indien: • Delen van opgevraagde modules of functionaliteiten consequent ontbreken;	Bereikbaarheid ServiceDesk • Maandag t/m vrijdag 08:30 – 17:00 per telefoon op +31 (0)85 06 53 770 • support2drive@vinacles.com Reactie-/oplostijd VINACLES zal zich inspannen om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. VINACLES garandeert een maximale reactietijd van 2 (twee) uur na ontvangst van een Melding en streeft er naar een oplossing te bieden binnen 8 (acht) uur. Indien een workaround wordt geboden, zal VINACLES een lagere prioriteitscode toekennen.
3 (laag)	Het gebruik van (Web)Applicatie is beperkt; bepaalde functionaliteit kan niet worden gebruikt. Een workaround is aanwezig zodat bedrijfsprocessen doorgang kunnen vinden.	Bereikbaarheid ServiceDesk • Maandag t/m vrijdag 08:30u – 17:00u op +31 (0)85 06 53 770 / support2drive@vinacles.com Reactie-/oplostijd VINACLES zal zich inspannen om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. VINACLES garandeert een maximale reactietijd van 8 (acht) uur na ontvangst van een melding en streeft er naar een oplossing te bieden binnen 5 (vijf) werkdagen.

NB. Indien een incident op verzoek van OPDRACHTGEVER on-hold wordt gezet, vervallen de oplostijden.

* Tijden in bovenstaand schema hebben betrekking op tijdszone CET Europa/Amsterdam.

Vereiste informatie bij het aanmelden van incidenten

Bij het melden van incidenten dient minimaal het volgende kenbaar gemaakt te worden:

- De contactpersoon die het incident aanmeldt en de actuele contactgegevens;
- De prioriteitscode in beginsel van toepassing op het incident (uiteindelijk te bepalen door VINACLES);
- Gedetailleerde omschrijving van het incident en de omstandigheden waarop het incident op treedt;
- Indien van toepassing, voorbeelden van foutmelding(en);
- Omschrijving van hoe het incident kan worden gereproduceerd;

Communicatie

Communicatiekanalen VINACLES:

	Details	Naam/Adres/Nummer
Email		support2drive@vinacles.com
Telefoon	maandag t/m vrijdag van 08:30 – 17:00, exclusief Nederlandse feestdagen	+31 (0)85 06 53 770

* Tijden in bovenstaand schema hebben betrekking op tijdszone CET Europa/Amsterdam.

Escalatie

Binnen kantooruren (08:30 – 17:00)

Escalatieniveau VINACLES	Details	Escalatieniveau OPDRACHTGEVER
1. Servicedesk medewerker	Indien Partijen er onderling niet uitkomen wordt het incident intern naar het volgende escalatieniveau gebracht.	1.
2. Teamleider Servicedesk		2.
3. Productspecialist		3.
4. Productmanagement		4.

Versiebeheer

SLA SaaS Vinacles V2.0	Augustus 2024	
------------------------	---------------	--