

Service Level Agreement

1 Algemene bepalingen

1.1 Partijen

Deze Service Level Agreement (verder te noemen: SLA) is een overeenkomst die is gesloten tussen:

WAME BV, gevestigd te Enschede aan Capitoel 25, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58337970, hierna te noemen WAME.

Klant van WAME en afnemer van de diensten, hierna te noemen Klant.

1.2 Achtergrond en doel van de Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement (SLA) is van toepassing op de diensten van WAME, deze bestaan uit het ontwikkelen en onderhouden van webapplicaties en mobiele applicaties. Deze Service Level Agreement beschrijft de afspraken voor het te realiseren aanvullende dienstenniveau bij de door WAME geleverde applicaties.

Deze SLA beschrijft het standaard Service Level dat op elke door WAME geleverde applicatie van toepassing is, alsmede de uitbreidingen die hierop mogelijk zijn.

1.3 Looptijd van de SLA

Deze SLA heeft een looptijd voor onbepaalde tijd, met als maximale looptijd de in paragraaf 2.3.2 omschreven levensduur van de applicatie. Deze looptijd kan worden beëindigd doordat WAME een nieuwe versie van de SLA uitbrengt.

Klant kan deze overeenkomst uitsluitend schriftelijk beëindigen met in acht name van een opzegtermijn van één (1) maand.

WAME kan deze overeenkomst uitsluitend schriftelijk beëindigen met in acht name van een opzegtermijn van twee (2) maanden.

Periodiek wordt deze SLA herzien om zodoende nieuwe omstandigheden in het document te verwerken, die ten tijde van het opstellen van de vorige versie van de SLA nog niet bekend of beschikbaar waren. Voor een nieuwe versie van de SLA zal de in de Algemene Voorwaarden gedefinieerde procedure gelden.

1.4 Gerelateerde documenten

Op deze Service Level Agreement zijn de algemene voorwaarden van WAME van toepassing. Deze algemene voorwaarden zijn in te zien op de website van WAME en worden op verzoek van KLANT door WAME per e-mail toegestuurd.

Indien definities of bepalingen in de SLA strijdig zijn met die in de Algemene Voorwaarden, zullen de betreffende definities en bepalingen in de Algemene Voorwaarden geldend zijn. De overige definities of bepalingen van de SLA blijven volledig van toepassing.

Indien definities of bepalingen in de SLA strijdig zijn met specifieke afspraken die voor bepaalde diensten met Klant zijn gemaakt, zullen de specifieke afspraken geldend zijn. De overige definities of bepalingen van de SLA blijven volledig van toepassing.

1.5 Structuur van deze Service Level Agreement

WAME heeft drie Service Levels, Service Level 1, 2 en 3. Deze SLA beschrijft allereerst alle bepalingen die in elk van de drie Service Levels voorkomen. De specifieke verschillen tussen de Service Levels worden in de sectie 'Services en Service Levels' beschreven.

2 WAME Dienstverlening

2.1 Scope van de dienstverlening

Deze Service Level Agreement heeft betrekking op de dienst waarop deze Service Level Agreement is afgesloten, te weten:

- Het onderhouden van door WAME ontwikkelde webapplicaties en mobiele applicaties.
- Het ondersteunen van door WAME ontwikkelde webapplicaties en mobiele applicaties.
- Databasebeheer van door WAME ontwikkelde webapplicaties en mobiele applicaties.

2.2 Grenzen van de opdracht

De volgende zaken vallen buiten de scope van deze SLA:

- De eigen infrastructuur van Klant, alsmede het publieke internet dat buiten de invloedssfeer van WAME ligt.
- Serveronderhoud en beheer.
- Onderhoud en configuratie van hardware en software van de Klant (bijvoorbeeld computers, laptops, telefoons, tablets, e-mail clients).
- Ondersteuning bij gebruik van hardware en software van de Klant bijvoorbeeld computers, laptops, telefoons, tablets, e-mail clients).
- Uitbreiding en of wijziging van functionaliteit van de door WAME ontwikkelde webapplicaties en mobiele applicaties.
- Ontwikkeling van nieuwe webapplicaties en mobiele applicaties.
- Het onderhouden en ondersteunen van webapplicaties en mobiele applicaties die niet door WAME zijn ontwikkeld.

2.3 Uitgangspunten en randvoorwaarden

In deze SLA gelden de volgende uitgangspunten en randvoorwaarden:

2.3.1 Toegang van WAME

Sommige dienstverlenende bepalingen binnen deze SLA gaan ervan uit dat WAME toegang heeft tot de applicatie en server van Klant. Het is voor de Klant echter mogelijk om WAME de toegang tot een applicatie of server te ontzeggen. In deze gevallen heeft WAME geen aansprakelijkheid met betrekking tot niet geleverde diensten.

2.3.2 Levensduur van de applicatie

Door snel veranderende externe factoren, zoals, maar niet gelimiteerd tot, serversoftware, browsersoftware en programmeertalen, is de door WAME ondersteunde levensduur van de applicatie beperkt. Na oplevering van een door WAME ontwikkelde applicatie geldt een ondersteunde levensduur van 3 jaar. Deze levensduur kan in opdracht van de Klant worden verlengd door het uitvoeren van levensduur verlengend onderhoud aan de applicatie. WAME zal in het geval van dit onderhoud met de Klant een nieuwe levensduur afspreken.

3 Onderhoud, incidenten en rapportage

3.1 Onderhoud en onderhoudsvensters

WAME zal periodiek en incidenteel onderhoud plegen aan de applicatie en/of hostingomgeving. Regulier onderhoud wordt ingepland in onderhoudsvensters, die van tevoren worden aangekondigd per e-mail. Hierbij zal WAME een korte omschrijving van de werkzaamheden en impact vermelden.

Indien het onderhoud zal zorgen voor volledige of gedeeltelijke onbereikbaarheid van de applicatie zal WAME in overleg met de Klant een geschikt onderhoudsvenster inplannen. WAME plant deze onderhoudsvenster op werkdagen tussen 8:00 en 18:00 uur. Voor kritieke of drukbezochte applicaties kan in overleg met de Klant worden afgeweken van deze tijdsvensters. Hier kan WAME in overleg met de Klant aanvullende kosten voor in rekening brengen.

Indien het onderhoud zeer tijdsgevoelig is, bijvoorbeeld bij kritische kwetsbaarheden, wordt per e-mail een tijdsvenster voor spoedonderhoud aangekondigd. Dit spoedonderhoud kan zeer kort van tevoren worden aangekondigd. Indien mogelijk wordt het spoedonderhoud ingepland op een tijdstip wat zo min mogelijk overlast veroorzaakt; door de aard van het spoedonderhoud is dit echter niet altijd mogelijk.

3.2 Meldingen bij incidenten

Een incident is een onverwachte afwijking van de afgesproken voorwaarden, Service Level of functioneren van de applicatie, welke niet door de Klant is veroorzaakt.

Types incidenten:

- Applicatie bereikbaarheids-incidenten
- Applicatie functionerings-incidenten
- Security incidenten
- Privacy incidenten

Invulling bij Service Level 3:

Indien er een incident plaatsvindt, dan zal binnen twee werkdagen een rapportage worden verstuurd met daarin een beschrijving, de oorzaak, gevolgen en genomen maatregelen om dergelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. Deze zal per e-mail worden verstuurd aan het relevante bij WAME bekende contactadres.

3.3 SLA Rapportage

3.3.1 Op verzoek van Klant kan WAME gedetailleerde informatie over Service Level performance en alle gebruikte en in rekening gebrachte capaciteiten verschaffen.

3.3.2 Op verzoek van Klant kan WAME informatie beschikbaar maken over de werking van de diensten die zij biedt.

3.3.3 Relevante logs met details over toegang van medewerkers van WAME tot de applicatie in verband met het bieden van ondersteuning of het uitvoeren van werkzaamheden, zullen indien vooraf overeengekomen aan de Klant ter beschikking worden gesteld.

3.3.4 WAME zal op verzoek informatie leveren aangaande het risico op inbeslagname van infrastructuur, het onverwacht stoppen van de dienstverlening wegens financiële redenen of het risico van een verandering van eigendom.

4 Services en Service Levels

In de artikelen hieronder staan de verschillende diensten beschreven waar de mogelijke ondersteuning van WAME uit bestaat.

Er worden door WAME drie (3) Service Levels aangeboden, Service Level 1, 2 en 3. Service Level 1 is het standaard Service Level dat op alle door WAME ontwikkelde webapplicaties en mobiele applicaties van toepassing is. Service Level 2 en 3 zijn aanvullende services levels, waarvoor maandelijks door WAME kosten in rekening worden gebracht.

In deze sectie worden per artikel de algemene zaken eerst besproken. De zaken die specifiek zijn met betrekking tot een bepaald Service Level staan in er telkens onder vermeld.

4.1 Supportmeldingen en respons

De hoeveelheid werkzaamheden die voortkomen uit een supportmelding varieert sterk. In deze SLA staan daarom geen termijnen waarbinnen een melding volledig wordt opgelost, de zogenaamde oplostijd. In deze SLA staan termijnen waarbinnen WAME de supportmelding in behandeling neemt, de zogenaamde responstijd.

4.1.1 Supportmelding

Een supportmelding is een melding die door de Klant Bij WAME is gemeld op de in dit document aangegeven wijze. Een supportmelding is een melding, vraag of opmerking, betrekking hebbende op een reeds door WAME opgeleverde applicatie en betreft het gebruik of een technisch aspect van de functionaliteit van de applicatie.

Vragen over onder andere, maar niet gelimiteerd tot, financiële zaken, functionele uitbreidingen of hardware van de Klant worden niet als supportmelding behandeld.

4.12 Respons en responstijden bij supportmelding

Na correct ontvangst van de supportmelding zal WAME, indien de melding niet direct opgelost kan worden, de melding controleren en in behandeling nemen. WAME zal binnen de responstijd één van de volgende responsen sturen:

- WAME zal de Klant binnen de responstijd een respons sturen met een oplossingsvoorstel, planning en, indien van toepassing, een kostenoverzicht. Indien de Klant akkoord gaat met het voorstel, de planning en de kosten, zal WAME de oplossing uitvoeren.
- Indien de supportmelding direct door WAME opgelost kan worden zal WAME binnen de responstijd alleen de oplossing als respons sturen.
- WAME zal, indien de supportmelding niet volledig genoeg of duidelijk genoeg is, de Klant binnen de responstijd een verzoek sturen voor verduidelijking van de supportmelding.

Voor de verschillende Service Levels worden verschillende responstijden gehanteerd.

Invulling bij Service Level 1:

Bij Service Level 1 hanteert WAME het best effort principe. WAME streeft bij dit Service Level naar een responstijd van twee (2) werkdagen, maar is niet verplicht zich aan deze responstijd te houden.

Invulling bij Service Level 2 en 3:

Bij Service Level 2 en 3 hanteert WAME voor supportmeldingen een responstijd van 1 werkdag.

4.13 Spoedmelding

Een spoedmelding is een melding met hoge urgentie die door de Klant bij WAME is gemeld op de in dit document aangegeven wijze. Een spoedmelding is een melding, vraag of opmerking, betrekking hebbende op een reeds door WAME opgeleverde applicatie en betreft een acuut veiligheidsrisico, onbereikbaarheid van de applicatie of een kritiek onderdeel hiervan, het niet functioneren van de applicatie of een kritiek onderdeel hiervan.

Meldingen die als spoedmelding bij WAME worden gemeld, maar die niet voldoen aan de in deze SLA omschreven eisen voor een spoedmelding, zullen niet als spoedmelding, maar als supportmelding in behandeling worden genomen.

4.14 Respons en responstijden bij spoedmeldingen

Door de urgente aard van een spoedmelding, hanteert WAME voor spoedmeldingen een ander respons. WAME geeft bij spoedmeldingen prioriteit aan het verminderen van risico en het verkleinen van potentiële schade.

Na correct ontvangst van de spoedmelding zal WAME, indien de melding niet direct opgelost kan worden, de melding controleren en in behandeling nemen. WAME zal binnen de responstijd één van de volgende responsen sturen:

- WAME zal de Klant een respons sturen waarin de Klant er van op de hoogte wordt gesteld dat de spoedmelding in behandeling is genomen. Indien er een oplossing, planning of prijs bekend is zal WAME dit in het respons aan de Klant melden. Indien de Klant hiermee akkoord gaat zal WAME de oplossing binnen de planning uitvoeren. Bij spoedmeldingen kan WAME er in verband met de urgente aard van de melding ook voor kiezen om direct actie te ondernemen zonder de Klant

vooraf volledig op de hoogte te stellen. WAME zal de Klant hier dan achteraf alsnog zo spoedig mogelijk van op de hoogte stellen.

- Indien de spoedmelding direct door WAME opgelost kan worden zal WAME binnen de responstijd alleen de oplossing als respons sturen.
- WAME zal, indien de spoedmelding niet volledig genoeg of duidelijk genoeg is, de Klant binnen de responstijd een verzoek sturen voor verduidelijking van de spoedmelding.

Bij acute veiligheidsrisico's kan WAME besluiten om eerst het risico te verkleinen, voordat een structurele oplossing wordt voorgesteld of uitgevoerd. Een tijdelijke oplossing die WAME kan uitvoeren om het risico te verkleinen is de applicatie geheel of gedeeltelijk onbereikbaar te maken.

Bij Klanten waarbij bereikbaarheid van de applicatie van groot belang is kunnen aanvullende afspraken tussen WAME en de Klant worden gemaakt.

Spoedmeldingen worden alleen in behandeling genomen voor Service Level 3.

Invulling bij Service Level 3:

Bij Service Level 3 hanteert WAME de volgende responstijden voor spoedmeldingen:

Tijdens openingstijden van de support afdeling zoals omschreven in deze SLA geldt voor spoedmeldingen een responstijd van 2 uur.

Op alle overige momenten geldt voor spoedmeldingen een responstijd van 6 uur.

4.2 Bereikbaarheid support afdeling

WAME biedt via email en telefoon toegang tot de support afdeling voor het aanmelden van issues of het stellen van vragen. De support afdeling is op werkdagen tussen 9:00 uur en 17:00 geopend. Buiten deze tijden en op officieel erkende Nederlandse feestdagen en in het weekend is de support afdeling gesloten.

Bij het telefonisch melden van kwesties van welke aard ook dient eerst een bericht via e-mail te worden ingediend met vermelding van de kwestie. Deze kan WAME vervolgens gebruiken voor issue registratie en het antwoorden aan de Klant.

De supportafdeling is uitsluitend bereikbaar via de onderstaande gegevens. Bij supportmeldingen die op andere wijze worden gemeld kan WAME de responstijden en behandeling van de melding niet garanderen.

Contactgegevens supportafdeling:

Telefoonnummer: +31 (0)53 7114001

E-mailadres: support@wame.nl

4.3 Spoedprocedure en 24/7 bereikbaarheid

Alleen bij Service Level 3 kan gebruik worden gemaakt van de spoedprocedure. Bij Service Levels 1 en 2 is de spoedprocedure niet beschikbaar en worden spoedmelding als normale supportmeldingen behandeld. Bij herhaaldelijk onrechtmatig gebruik van de spoedprocedure kan WAME onkosten hiervoor aan de Klant in rekening brengen.

Invulling bij Service Level 3:

In het geval van onbereikbaarheid van een kritieke applicatie, ernstige bugs of kritieke kwetsbaarheden, of indien de support afdeling gesloten is, biedt WAME een 24/7 spoedprocedure. Middels deze procedure kunnen storingsen, ernstige bugs en beveiligingsrisico's elke dag in de week, 24 uur per dag, aan de support afdeling gemeld worden. De spoedprocedure is alleen beschikbaar voor Klanten die Service Level 3 afnemen.

Om gebruik te maken van de spoedprocedure meldt Klant per e-mail de spoedmelding aan bij de supportafdeling. Hierna kan de Klant de spoedmelding melden bij ons spoed e-mailadres. Spoedmeldingen worden alleen behandeld als spoedmelding indien de melding via het spoed e-mailadres is gemeld.

4.4 Systeembeheerondersteuning – Ondersteuningsuren

Bij de Service Levels 2 en 3 zitten maandelijkse ondersteuningsuren inbegrepen.

Invulling bij Service Level 2

Binnen de Service Level 2 biedt WAME per maand 0,5 uur ondersteuning per applicatie. Deze uren kunnen door Klant naar wens worden ingezet voor de in het artikel 'Scope van de dienstverlening' beschreven activiteiten. De uren kunnen niet van applicatie naar applicatie of van maand tot maand worden meegenomen.

Invulling bij Service Level 3

Binnen de Service Level 3 biedt WAME per maand 1 uur ondersteuning per applicatie. Deze uren kunnen door Klant naar wens worden ingezet voor de in het artikel 'Scope van de dienstverlening' beschreven activiteiten.

4.5 Extra ondersteuning

Op verzoek kan WAME extra ondersteuning bieden op de door WAME geleverde applicaties. Deze extra ondersteuning wordt tegen uurtarief uitgevoerd en wordt maandelijks achteraf door WAME aan Klant in rekening gebracht.

Bij Service Level 2 en 3 heeft Klant de mogelijkheid om vooraf tegen een gereduceerd tarief pre-paid ondersteuningsuren in te kopen. Deze pre-paid ondersteuningsuren zijn maximaal 24 maanden geldig.

Ingekochte pre-paid ondersteuningsuren kunnen niet worden terug-gewisseld of teruggekocht.

4.6 Monitoring en reactie op meldingen

Invulling bij Service Level 2 en Service Level 3

WAME biedt bij Service Level 2, tegen aanvullende kosten, en bij Service Level 3 (bij de prijs inbegrepen) een monitoringdienst. Deze monitoring is gericht op de beschikbaarheid van applicatie, zoals het beschikbaar zijn van een database, webserver of andere toepassing.

Teneinde de monitoring goed in te richten is een samenwerking met Klant hierin vereist, anders zal enkel op beschikbaarheid van de server worden gemonitord. De te monitoren diensten zullen de Klant bij het aangaan van het Service Level 2 of 3 gevraagd worden.

Meldingen door het monitoringsysteem als gevolg van de onbereikbaarheid van een applicatie worden voor Service Level 2 als supportmelding voor Service Level 3 als spoedmelding behandeld. Hierbij wordt de voor het type melding gebruikelijke responstijd gehanteerd.