

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

### **1. Doelstelling SLA**

- a. Doel van deze Service Level Agreement (SLA), is:
- een overzicht te geven van de overeengekomen dienstverlening;
  - een eenduidig verwachtingspatroon te realiseren ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening;
  - de kwaliteit van de dienstverlening meetbaar te maken.

### **2. Hoofdpunten**

- a. Inlenersbeloning garandeert voor de software en diensten een beschikbaarheid van 90% op werkdagen tussen 08:30u – 17.30u. Buiten deze gegarandeerde beschikbaarheid zijn alle diensten beschikbaar, echter zonder voormelde garantie van beschikbaarheid.
- b. Indien een beroep wordt gedaan op Inlenersbeloning om werkzaamheden uit te voeren die nodig zijn als gevolg van een aanwijsbare grove fout of opzet van Opdrachtgever, zijn deze werkzaamheden uitgesloten van deze SLA.
- c. Wanneer Opdrachtgever een (nieuwe) installatie van een besturingssysteem, servicepack of applicatie uitvoert zonder goedkeuring van Inlenersbeloning, zijn eventueel hierop noodzakelijk volgende werkzaamheden van Inlenersbeloning uitgesloten van deze SLA.
- d. Verder geldt dat voor aanvullende diensten van Inlenersbeloning, ter aanvulling op de SLA aanvullende (gebruikers)voorwaarden kunnen gelden. Deze worden voorafgaand aan het gebruik ter beschikking gesteld.
- e. Gedurende de looptijd van deze SLA verplicht Inlenersbeloning zich de diensten als genoemd in deze SLA te realiseren in overeenstemming met bepalingen in deze SLA.

### **3. Storingen**

- a. Van maandag tot en met vrijdag is Inlenersbeloning binnen kantoortijden te bereiken (08.30 – 17.00) voor noodgevallen en support.
- b. Voor het afhandelen van gebruikersvragen en incidenten maakt Inlenersbeloning gebruik van een e-mailadres (support@inlenersbeloning.com), de chat op de website inlenersbeloning.com en het telefoonnummer voor noodgevallen (+31 76 20 50 50 2).
- c. Opdrachtgever is gehouden het personeel van Inlenersbeloning voor het uitvoeren van support werkzaamheden toegang te verschaffen tot de software door middel van het toestaan van remote control login.
- d. Vragen, verzoeken en verstoringen gemeld door Opdrachtgever worden direct na ontvangst – doch uiterlijk binnen 24 uur – geregistreerd als “ticket” inclusief een daarbij behorend ticketnummer. Aan de hand van dit ticketnummer zijn vragen, verzoeken en verstoringen eenvoudig terug te vinden en vindt gerichte communicatie naar Opdrachtgever plaats. Primair beantwoordt Inlenersbeloning alleen vragen over haar diensten en biedt ze ondersteuning bij het gebruik ervan. Er worden twee vormen van support onderscheiden:

Eerste lijnsupport

- ondersteunen van de eindgebruikers namens Opdrachtgever en namens haar groepsmaatschappijen die gebruik maken van de Dienst van Inlenersbeloning bij vragen omtrent het gebruik van de Dienst.
- aannemen, beoordelen van de legitimiteit, prioriteren, registreren en uitzetten van vragen, verzoeken en geconstateerde verstoringen (via aanmaken van tickets).
- informeren over voortgang en afronding van tickets.

Tweede lijnsupport

- Uitvoeren van intern gedistribueerde tickets waarvoor de eerste lijnsupport niet toereikend is.

Expliciet uitgezonderd van eerste en tweede lijnsupport

- Het uitvoeren van de CAOScan en/of andere optionele diensten en/of producten. Daaronder begrepen; het helpen van inleners met het invullen van de inlenersbeloning, het uitvoeren van een opzet/ kennelijk misbruik check, training, proces en template beoordelingen alsmede allerhande advies vraagstukken.
- e. Support van Opdrachtgever en haar eindgebruikers door Inlenersbeloning geschiedt op grond van fair use. Indien naar de visie van Inlenersbeloning te veel beslag wordt gelegd op de supportafdeling van Inlenersbeloning, dan zal Inlenersbeloning daarover met Opdrachtgever in gesprek gaan teneinde een passende oplossing te vinden.

#### **4. Incidenten**

- a. Onder incidenten wordt verstaan:
- Bug; Dit is een fout ontdekt in het account. Het melden van een Bug is mogelijk tijdens de openingsuren van de Supportdesk. Voor iedere aangemelde Bug wordt door Inlenersbeloning een prioriteit vastgesteld die naar haar mening van toepassing is. Abonnee kan Inlenersbeloning verzoeken een hogere prioriteit aan de aangemelde Bug toe te kennen. Na beoordeling kan door Inlenersbeloning dan een andere prioriteit worden toegekend. De uiteindelijke beslissing voor het vaststellen van de prioriteit tot reparatie ligt bij Inlenersbeloning. Na de registratie van de Bug zal de Abonnee via een ticket worden geïnformeerd wanneer de Bug gerepareerd is.
  - Verstoringen; Verstoringen betreffen de beschikbaarheid van het account en/of de Software en/of de Dienst. De aanvang tot reparatie is onmiddellijk.
- b. Opdrachtgever verplicht zich om, onmiddellijk na het optreden van een incident waarbij de expertise van Inlenersbeloning benodigd is, Inlenersbeloning daarvan in kennis stellen. Vertraagde melding van een incident – dat wil zeggen niet binnen 24 uur nadat Opdrachtgever bekend was of bekend had kunnen zijn met het incident – kan niet leiden tot een verhoogde prioriteitstelling van de incidentafhandeling.
- c. Opdrachtgever is verantwoordelijk om bereikbaar te zijn na het melden van een incident. Indien Opdrachtgever niet bereikbaar is op (één van de) hoofdgebruiker telefoonnummer(s), is Inlenersbeloning niet gehouden aan de reactie tijdgaranties.

## **5. Monitoring**

- a. Er draaien 24/7 monitoring tools voor zowel de server als het dashboard. In het geval van een error, wordt hiervan direct een notificatie gezonden naar de ontwikkelaars.

## **6. Back-up**

- a. Dagelijks worden Back-ups van de software gemaakt en op meerdere locaties bewaard binnen de EER bewaard. De data worden bewaard gedurende een periode van twee maanden.

## **7. Restore**

- a. Inlenersbeloning mag naar eigen goeddunken, doch zoveel als mogelijk buiten kantoor tijden, een restoreprocedure starten en zal Opdrachtgever daar tijdig en voorafgaand aan over informeren, zodat Opdrachtgever voldoende gelegenheid voor heeft Backup van data te maken. Gepoogd zal worden om de software zo dicht mogelijk tot het meest recente tijdstip te herstellen. Inlenersbeloning zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen. Een restore op verzoek van Opdrachtgever is niet mogelijk.
- b. Inlenersbeloning is niet aansprakelijk voor de gevolgschade van productiviteitsverlies na een door Inlenersbeloning uitgevoerde restore van de software.

## **8. Calamiteiten**

- a. Indien zich ernstige Calamiteiten voordoen waardoor het Datacenter niet meer geschikt is om het account te hosten, start Inlenersbeloning haar Uitwijkprocedure. Deze is erop gericht om het account met de hoogst mogelijke spoed weer beschikbaar te maken aan Opdrachtgever. Gedurende de uitvoer van de Uitwijkprocedure zal Inlenersbeloning Opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang.

## **9. Onderhoud**

- a. Voor onderhoud kan Inlenersbeloning.com de beschikbaarheid inperken. Via de website van Inlenersbeloning zal onderhoud worden aangekondigd. Op maandag t/m donderdag kan de beschikbaarheid ingeperkt worden vanaf 17:30u tot aan 08:30u van de volgende dag. Verder kan de beschikbaarheid ingeperkt worden vanaf vrijdag 17:30u tot aan de daaropvolgende maandag 08:30 uur voor de duur van het onderhoud. Onder onderhoud vallen alle activiteiten die nodig zijn om de overeenkomst te kunnen handhaven en abonnees van dienst te kunnen zijn.