

Uitsluitingen Service Level Agreement

De in dit hoofdstuk gedefinieerde Service Level garanties zijn niet van toepassing in de volgende situaties:

- a) Tijdens de reguliere Service Window: elke dag gedurende maximaal 1 uur tussen 23:00 uur tot 05:00 uur CET. Aanbieder behoudt het recht om deze reguliere Service Window te verplaatsen, mits dit schriftelijk is medegedeeld aan Opdrachtgever en dit geen merkbare nadelige gevolgen heeft voor Opdrachtgever
- b) In geval van incidenten als gevolg van overmacht.
- c) Voor het plegen van service activiteiten of upgrades die niet in het normale Service Window kunnen plaatsvinden, mits dit vooraf schriftelijk is medegedeeld aan Opdrachtgever.
- d) Enig probleem of storing als gevolg van handelen door Opdrachtgever.
- e) Het niet beschikbaar zijn van Flexportal op verzoek van Opdrachtgever of Gebruikers, en/of het niet beschikbaar zijn van Flexportal tijdens werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever of Gebruikers.
- f) Het niet beschikbaar zijn van Gebruikers wanneer Aanbieder verzoekt om assistentie van Opdrachtgever bij het vaststellen of isoleren van het Probleem of de Storing.

Artikel 1. Algemeen

1. Deze SLA maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.
2. Met een hoofdletter aangeduide termen die hier niet nader zijn gedefinieerd, hebben de betekenis als daaraan toegekend in de Overeenkomst en/of de Voorwaarden.
3. Deze Bijlage beschrijft de minimale eisen van Ondersteuning en service waaraan Aanbieder is gehouden.

Artikel 2. Definities

Reactietijd: de tijd die verstrijkt tussen de ontvangst van een Melding en het tijdstip waarbinnen Aanbieder de Ondersteuning aanvangt, als bevestigd in een mondelinge of schriftelijke mededeling aan Opdrachtgever

Service-uren: Aanbieder's gebruikelijke kantooruren (09.00-12.30 uur en van 13.00-17.00 uur CET) van maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.

Ondersteuning: het tijdens Service-uren door Aanbieder telefonisch en/of per e-mail en/of door middel van een website of helpdesk, verstrekken van informatie en adviezen over de standaardwerking van Flexportal en algemene uitleg ten aanzien van de Documentatie, alsmede het verlenen van hulp bij het opsporen van oorzaken, daar onder mede begrepen gebreken, die het ongehinderd gebruik van Flexportal belemmeren en het trachten op te lossen van deze problemen.

Melding: een Melding in Categorie A, B, C of D, afzonderlijk of gezamenlijk.

Melding Categorie A: Flexportal is in het geheel onbereikbaar door een gebrek aan de zijde van Aanbieder of Flexportal is in het geheel tot stilstand gekomen.

Melding Categorie B: een probleem dat een ernstige toepassingsfout oplevert, dat de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode in gevaar kan brengen, maar niet Flexportal in zijn geheel tot stilstand brengt. Al dan niet via enige aanpassing is een groot deel van Flexportal nog wel bereikbaar en kan er eveneens mee worden gewerkt.

Melding Categorie C: een niet wezenlijk probleem in Flexportal dat een niet-onmiddellijke response van Aanbieder vereist.

Melding Categorie D: alle vragen en verzoeken om informatie over het gebruik of de implementatie van Flexportal.

Documentatie: de door Aanbieder aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen gebruikershandleidingen met betrekking tot Flexportal.

Artikel 3. Reactietijden

1. Ondersteuning is voor alle Meldingen beschikbaar gedurende de Service-Uren, waarbij voor alle Categorieën de volgende reactietijden gelden: Categorie A: 2 uur, Categorie B: 1 werkdag, Categorie C en D: 2 werkdagen.
2. Aanbieder streeft daarbij naar de volgende oplossingstijden: Categorie A: 1 werkdag en Categorie B: 2 werkdagen. De oplossingstijden ten aanzien van Meldingen Categorie C en D zijn afhankelijk van de planning.
3. Ondersteuning op locatie vindt in principe niet plaats, aangezien Flexportal vanaf een centrale plaats wordt aangeboden, via een generieke en uniforme versie. Indien assistentie ter plaatse gewenst is, kan separaat een afspraak worden gemaakt in wederzijds overleg tegen het voor Opdrachtgever dan geldende consultancy tarief.
4. Opdrachtgever zal Aanbieder de nodige toegang toestaan tot de databases en/of gegevens van Opdrachtgever en/of Gebruikers, en toestaan de nodige wijzigingen toe te passen indien dit is vereist voor het oplossen van de Melding.

5. Opdrachtgever zal zorgdragen voor 2 contactpersonen, die goed op de hoogte zijn van de (werking van) Flexportal en als hoofd-contactpersoon of plaatsvervangend hoofd-contactpersoon aangesproken of op teruggevallen kan worden.

Artikel 4. Meldingen

1. Meldingen aan Aanbieder dienen door Beheerder gedaan te worden. Indien bij Opdrachtgever geen Beheer is aangesteld dienen de Meldingen door de contactpersonen als hierboven onder 3.5 bedoeld te worden gedaan.
2. Gebruikers dienen hun Meldingen eerst te richten aan de Beheerder of de contactpersonen.
3. Alle Meldingen kunnen telefonisch (via 085-4016371) of per e-mail (via servicedesk@flexportal.nl) gedaan worden.
4. Aanbieder is niet aansprakelijk voor het niet goed doorkomen van de berichten, het inwerking zijn van de algemene telecomdiensten, zoals verzorgd door een telecombedrijf of de juiste werking van de telecomapparatuur van Opdrachtgever en/of Gebruikers.
5. Deze SLA is slechts van toepassing op Meldingen die worden gedaan per telefoon of e-mail. Op Meldingen die op andere wijzen worden gedaan door Opdrachtgever en/of Gebruikers via bijvoorbeeld social media kanalen, wordt door Aanbieder geen ondersteuning verstrekt.

Artikel 5. Bereikbaarheid & beschikbaarheid

1. Indien het voor Opdrachtgever c.q. Beheerder niet mogelijk is om Flexportal via het internet te bereiken, dient Opdrachtgever en/of Beheerder hiervan Melding te maken.
2. Aanbieder streeft naar een beschikbaarheid van 99% up-time gemiddeld per maand, buiten de Uitsluitingen SLA, zoals weergegeven in het eerste deel van deze SLA.
3. Aanbieder is vrij in het bepalen welke persoon Opdrachtgever en/of Beheerder te woord staat, of de Melding tracht op te lossen. Opdrachtgever en/of Beheerder kan geen specifieke persoon bedingen bij het te woord staan, of ter dienste zijn.
4. Flexportal is via PC's te gebruiken met de op dat moment gangbare, gebruikelijke en actuele internetbrowsers en gangbare, gebruikelijke en actuele besturingssystemen. Wanneer wordt gewerkt met een oudere versie van een internetbrowser en/of besturingssysteem en/of een niet zeer gangbare versie dan kan dit van invloed zijn op de werking van Flexportal, met name bijvoorbeeld ten aanzien van de snelheid.

Artikel 6. Beveiliging

1. Flexportal wordt ter beschikking gesteld vanuit een daartoe uitgeruste locatie. Deze locatie is dientengevolge op maximale wijze uitgerust, naar de huidige stand der techniek, kennis en gangbaar en acceptabel niveau van kosten, om Flexportal op professionele wijze ter beschikking te stellen.
2. Onder het bepaalde in lid 1 van dit artikel valt de fysieke bescherming van het pand, de afscherming van toegang door onbevoegde, de 24x7 hardware-support, brandbeveiliging, stroomuitval en internettoegang bescherming, firewall, veiligheid, databescherming, databackup et cetera.

Artikel 7. Procedure bij tekortkoming of niet nakomen van verplichtingen

1. De algehele aansprakelijkheid van Aanbieder is afgedekt en beperkt in de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden.
2. Indien Aanbieder aantoonbaar tekort schiet bij het nakomen van de verplichtingen, zoals weergegeven in de SLA, dient Opdrachtgever Aanbieder hiervan schriftelijk op de hoogte te brengen. Aanbieder heeft in dat geval drie (3) dagen de tijd alsnog de dienstverlening terug te brengen op het niveau ten minste gelijk aan het niveau zoals weergegeven in deze SLA, of het niveau voor de vermelde tekortkoming.
3. Indien Aanbieder ook deze correctie niet tijdig kan doorvoeren, dient Opdrachtgever Aanbieder schriftelijk in gebreke te stellen. Aanbieder heeft dan zeven (7) dagen de tijd alsnog de dienstverlening terug te brengen op het niveau ten minste gelijk aan het niveau zoals weergegeven in de SLA, of het niveau voor de eerste gemelde tekortkoming.
4. Indien Aanbieder de correctie, als bedoeld in lid 3 van dit artikel niet kan realiseren heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de Overeenkomst per direct schriftelijk opzeggen.
5. Indien de situatie als omschreven in lid 2 van dit artikel zich drie (3) maal gedurende 1 (een) kalenderjaar voordoet kan Opdrachtgever zich eveneens beroepen op het bepaalde in lid 4 van dit artikel.