

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Versie: 2020.12

Met het accorderen van de offerte waarin naar deze SLA verwezen wordt, wordt deze SLA geaccepteerd.

PARTIJEN

1. Triaspect BV. Groenestraat 72 te 6531 HS Nijmegen
2. Opdrachtgever

ACHTERGROND

Partijen hebben een offerte en een verwerkersovereenkomst afgesloten. Een getekende offerte (overeenkomst) geeft u het recht tot gebruik van de software van de applicatie. In een verwerkersovereenkomst worden de verantwoordelijkheden voor de verwerking van gegevens vastgelegd. Deze service level agreement (hierna: de 'SLA') is aanvullend op beide documenten. Partijen willen in deze SLA hun rechten en verplichtingen vastleggen.

OVEREENKOMST

Artikel 1 – Omschrijving diensten

1. Triaspect levert een SaaS-oplossing ten behoeve van melden en analyseren van incidenten, klachten, risico's, audits, verbeteracties, etc.
2. Triaspect zal de software onderhouden en beschikbaar houden en daarnaast ondersteuning bieden bij het gebruik van de software en ondersteuning bij eventuele incidenten in de software.
3. Technische specificaties voor gebruik van de dienst:
 - a. Een recente, door de ontwikkelaar zelf ondersteunde, versie van een gangbare browser. Wij garanderen dat de software goed functioneert met bovenstaande versie. Regelmatig, maar in ieder geval jaarlijks wordt aangegeven welke browsers ondersteund worden.
 - b. Javascript moet uitgevoerd kunnen worden in de gebruikte browser
 - c. Cookies moeten geaccepteerd worden door de gebruikte browser en volgens industriestandaard worden verwerkt.

Artikel 2 – Onderhoud

1. Onderhoud van de software zal bestaan uit het volgende:
 - a. het beschikbaar houden van de software;
 - b. het beschikbaar houden van de in de software opgeslagen data;
 - c. preventief onderhoud aan de software, zodat Opdrachtgever de software kan blijven gebruiken volgens afspraak;
 - d. het opsporen en herstellen van storingen in de software (na een melding van opdrachtgever);
 - e. het doorvoeren van updates;
 - f. het maken van dagelijkse back-ups van de in de software opgeslagen data.

Triaspect zal onderhoud dat gevolgen kan hebben voor de beschikbaarheid van de software uitvoeren binnen de onderhoudsvensters.

Onderhoudsvensters

Op basis van analyses van het gebruik van TriasWeb is gekozen voor twee onderhoudsvensters: van 18:00 tot 19:00 uur en van 23:00 tot 05:00 uur. Onderhoud wordt altijd vooraf aangekondigd, kritieke situaties uitgezonderd.

Updates

Triaspect streeft ernaar maandelijks software updates uit te voeren. Met deze updates worden bekende fouten in de software hersteld of verbeteringen in de functionaliteiten doorgevoerd.

Triaspect zal Opdrachtgever via openbaar toegankelijke releasenotes op de hoogte brengen wanneer een update is uitgevoerd en meldt daarbij welke verbeteringen of veranderingen zijn doorgevoerd in de software. Deze releasenotes worden beschikbaar gesteld op de dag van de acceptatierelase (zie releasecyclus hieronder). De releasenotes kunnen in de periode tussen de acceptatierelase en de productierelease nog wijzigen. Installatie van de updates en nieuwe functionaliteiten zal na vrijgave automatisch geschieden.

Uitrol van gewijzigde of nieuwe versies van de software vindt plaats binnen de releasecyclus.

Releasecyclus

Er vindt maandelijks een release plaats: op de tweede donderdag van de maand na 18:00 uur op de acceptatie-omgeving en op de derde donderdag van de maand binnen de onderhoudsvensters op de productie-omgeving.

In principe is de software tijdens releases beschikbaar. Waar dat niet mogelijk is, worden updates zoveel mogelijk gebundeld om de beschikbaarheid zo hoog mogelijk te houden.

Artikel 3 – Licentierechten

De licentie start op de eerste dag van de maand waarin de eerste bijeenkomst van de implementatie van de software, een eerste projectgroep of een beheerderstraining plaatsvindt. Vanaf dat moment wordt de software gebruikt en loopt de licentie tot en met 31 december van dat jaar. Na deze periode wordt de licentie jaarlijks automatisch verlengd. De licentie geldt steeds voor een periode van één jaar van 1 januari tot en met 31 december.

Opzegging van de licentie dient schriftelijk te gebeuren drie maanden voor de verloopdatum van de licentie.

Het licentietarief is een all-in tarief. Dit betekent dat de hosting, het onderhoud en het gebruik van de Service Desk (fair use) zijn inbegrepen.

Alle eigendomsrechten zijn in overeenstemming met de ICT Office voorwaarden.

Artikel 4 – Beschikbaarheid van de software

Triaspect zal ervoor zorgen dat de software kan worden gebruikt volgens de afspraken uit de offerte.

Triaspect zal zich inspannen de software tijdens deze overeenkomst 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar te maken voor Opdrachtgever. Triaspect zorgt voor een beschikbaarheid van de software van 99,5%. Partijen verstaan onder beschikbaarheid: het aantal minuten dat de software tijdens deze overeenkomst in een jaar beschikbaar is geweest. Bij de beschikbaarheid wordt de tijd die is besteed aan noodonderhoud, de tijd waarbinnen de software door overmacht niet beschikbaar was en geplande downtime niet meegerekend.

Artikel 5 – Storingen

Het is mogelijk dat storingen of bugs in TriasWeb optreden. Deze worden ingedeeld volgens onderstaand schema.

	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
Omschrijving	onbereikbaarheid van de software (er kan niet ingelogd worden)	een bepaalde functionaliteit van de software is niet meer beschikbaar	er is een probleem met een of meer functionaliteiten van de software
Reactietijd (kantooruren)	1 uur	4 uur	8 uur
Oplostijd (kantooruren)	4 uur	Zo snel mogelijk	Zo snel mogelijk

Bij een prioriteit 1-storing stelt de opdrachtgever Triaspect zo spoedig mogelijk telefonisch op de hoogte.

Triaspect zal zich inspannen om de storing zo snel mogelijk te verwerken en in te delen naar prioriteit. Triaspect zal na ontvangst van de melding van de storing tijdens kantooruren een inhoudelijke reactie sturen binnen bovenstaande termijnen (de reactietijd) en zal nadat een inhoudelijke reactie op de melding is gestuurd tot een oplossing van de storing komen binnen bovenstaande termijnen (de oplostijd).

Buiten kantooruren kan bij storingen van prioriteit 1 contact opgenomen worden met de Information Security Officer (hierna: ISO) van Triaspect via iso@triaspect.nl.

Artikel 6 – Ondersteuning en contact

Vanuit Opdrachtgever kan een aantal personen via telefoon, email of servicedesk contact opnemen met Triaspect:

- interne beheerders,
- functionarissen Gegevensbescherming,
- Information Security Officers,
- overige contactpersonen.

De Servicedesk is 24/7 via het portaal benaderbaar en tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag van 8:30 uur tot 17:00 uur aanwezig en ook telefonisch bereikbaar.

Contactpersonen van Opdrachtgever kunnen tickets aanmaken en volgen via hun eigen account. Zie de tabel hieronder voor het type ticket dat kan worden aangemaakt.

Soort	Service
Storing	Van prioriteit 2 of 3
Vraag	Wij streven ernaar om vragen binnen 3 werkdagen te beantwoorden. Veelgestelde vragen worden toegevoegd aan onze online FAQ met relevante antwoorden. Daarnaast worden handleidingen indien nodig geüpdatet naar aanleiding van deze vragen.
Wijziging	Verzoek tot wijzigen van instellingen.

Suggestie	Verzoeken voor nieuwe functionaliteit kunnen bij Triaspect worden ingediend volgens de omschrijving in de handleidingen van TriasWeb (online te benaderen).
-----------	---

Indien Opdrachtgever het oneens is met de afhandeling van een storing, vraag of wens, bestaat de mogelijkheid tot escalatie via de directeur van Triaspect of via het klachtenformulier op www.triaspect.nl.

Artikel 7 – Beveiliging

Voor omschrijving van beveiligingsmaatregelen verwijst Triaspect naar de verwerkersovereenkomst.

Artikel 8 – Geldigheid

De SLA is geldig voor de volledige looptijd van de overeenkomst. Op deze SLA is Nederlands Recht van toepassing.