

Service Level Agreement.

Samenvatting van de inhoud

Inhoudsopgave.

Inhoudsopgave.	2
Service Level Agreement.	2
1. Diensten	3
2. Beschikbaarheid	3
3. Ondersteuning	3
4. Melden Datalek	4
5. Gepland onderhoud	4
6. Noodonderhoud	4
7. Capaciteit	4
8. Back-Ups	4
9. Aansprakelijkheid	4
10. Geheimhouding	4
11. Non-overdraagbaarheid	5
12. Wijzigen en beëindigen van de overeenkomst	5
13. Bereikbaarheid	5

Service Level Agreement.

Samenvatting van de inhoud

Deze samenvatting van de SLA van Absoluta is gebaseerd op de oorspronkelijke SLA van Absoluta. Hierin vind je een overzicht van de afspraken/onderwerpen die terugkomen in de oorspronkelijke SLA.

Mocht je meer informatie willen hebben m.b.t. de oorspronkelijke SLA, dan kun je te allen tijde contact opnemen met de sales afdeling. (088-0220303 / sales@absoluta.nl)

Aan de inhoud van deze samenvatting van de SLA kunnen op geen enkele manier rechten, noch plichten worden ontleend.

1. Diensten

- a. De Dienstverlener verplicht zich tegenover de Opdrachtgever tot het bieden van een goede ondersteuning van de overeengekomen dienst(en). De Opdrachtgever verplicht zich tot volledige medewerking aan deze ondersteuning.
- b. De Dienstverlener zal de volgende functionaliteiten verlenen aan de Opdrachtgever:
 - 1. Toegang tot 'het Absoluta platform'
 - 2. Alle functies uit het afgenomen Servicelevel.
 - 3. Diensten die aanvullend zijn en bestaan uit een grote wijziging zijn niet in de prijs van een bepaalde categorie diensten inbegrepen.
 - 4. Voorbeelden van een grote wijziging zijn productie van een OCI koppeling, Beheer van OCI koppeling, LDAP protocol, etc.
- c. De functies (Functies 1 t/m 4) zijn 24 uur per dag, 365 dagen per jaar online beschikbaar.

2. Beschikbaarheid

- a. Dienstverlener garandeert een beschikbaarheid van 99,8% per jaar.
- b. Er is sprake van uitval als de één of meerdere functionaliteiten als gevolg van niet-geplande gebeurtenissen voor alle gebruikers onbruikbaar is.
- c. De verantwoordelijkheid van Dienstverlener met betrekking tot oplostijden, zoals geformuleerd in deze overeenkomst, zijn niet van toepassing op storingen indien:
 - 1. gepland onderhoud wordt uitgevoerd;
 - 2. de storing optreedt als gevolg van een storing in de communicatieapparatuur van derden;
 - 3. de storing optreedt als gevolg van een storing in de stroominfrastructuur van derden buiten het data center langer dan 4 uur;
 - 4. de storing veroorzaakt wordt door onjuiste configuratie van de systeemomgeving door Opdrachtgever;
 - 5. de storing veroorzaakt wordt door omstandigheden op de locatie van Opdrachtgever (zoals: stroomvoorziening, klimaat, huisvesting, uitschakeling etc.);
 - 6. overmacht.

3. Ondersteuning

- a. Servicedesk van Absoluta is tijdens kantooruren bereikbaar voor storingen die door de Opdrachtgever gemeld worden per telefoon of e-mail. (088-0220300 / info@absoluta.nl)
- b. Storingen en incidenten worden tijdens openingsuren binnen 2 uur na melding in behandeling genomen.
- c. Storingen en incidenten worden binnen 24 uur opgelost.

4. Melden Datalek

- a. Het vermoeden of de constatering van een datalek dient direct te worden gemeld aan Dienstverlener. Dit kan per e-mail of online in de footer van de bestel applicatie.
- b. Het melden van een datalek, of het vermoeden ervan, zal altijd binnen een redelijk termijn gebeuren, maar zeker niet langer dan 8 uur na constatering.

5. Gepland onderhoud

- a. Preventief onderhoud wordt zoveel mogelijk buiten openingstijden uitgevoerd.
- b. Merkbare onderhoudswerkzaamheden worden tot een noodzakelijk minimum beperkt.
- c. Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk worden gecombineerd.
- d. Installatie van major releases van één of meerdere functionaliteiten zal door de Dienstverlener minimaal 2 dagen vooraf aangekondigd worden per e-mail aan de contractpersoon van de Opdrachtgever.

6. Noodonderhoud

Noodonderhoud kan nodig zijn wanneer omstandigheden onmiddellijk ingrijpen vereisen. Indien mogelijk wordt de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk geïnformeerd van de onderhoudswerkzaamheden. Uitval door toedoen van noodonderhoud telt mee in de beschikbaarheidsberekening.

7. Capaciteit

De functionaliteiten bieden ruimte voor ten minste 25.000 gebruikers, ervan uitgaande dat maximaal 10% van de gebruikers tegelijkertijd van de functionaliteiten gebruik maakt.

8. Back-Ups

- a. Er wordt ten minste 4x per dag een back-up gemaakt.
- b. Back-ups worden te allen tijde beschermd door middel van encryptie.
- c. Back-ups worden op een locatie met een zodanige afstand opgeslagen, dat schade aan de back-ups ten gevolge van een calamiteit op de hoofdlocatie onwaarschijnlijk is.
- d. Het herstellen van back-ups wordt regelmatig getest.

9. Aansprakelijkheid

De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst.

10. Geheimhouding

- a. Voor alle vertrouwelijke informatie die wordt uitgewisseld geldt voor beide partijen een strikte geheimhouding.
- b. De geheimhouding op vertrouwelijke informatie geldt ook na het ontbinden van de overeenkomst.

11. Non-overdraagbaarheid

- a. Tenzij partijen een voorafgaande schriftelijke toestemming hebben van de wederpartij, is het partijen verboden om hun rechten en plichten uit deze overeenkomst (deels) over te dragen aan derden.
- b. Tenzij Opdrachtgever een schriftelijke toezegging heeft van de Dienstverlener, zal er geen escrow regeling worden getroffen.

12. Wijzigen en beëindigen van de overeenkomst

- a. Het aanbrengen van wijzigingen aan deze overeenkomst kan uitsluitend schriftelijk geschieden.
- b. Tussentijdse opzegging door één der partijen is niet mogelijk, tenzij
 1. De hoofdovereenkomst wordt opgezegd.
 2. Er sprake is van wanprestatie;
 3. De andere partij surseance van betaling of faillissement heeft aangevraagd.
- c. Wanneer één der partijen door overmacht haar verplichtingen voortvloeiend uit deze overeenkomst niet kan nakomen, mag de andere partij de overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen.

13. Bereikbaarheid

- a. De Servicedesk is eerste aanspreekpunt voor alle vragen en opmerkingen over Absoluta.
- b. Afdeling Support zorgt voor de ontwikkeling en technische ondersteuning op het Absoluta platform.
- c. Afdeling Security is bereikbaar voor alle vragen omtrent (informatie)beveiliging, of voor het melden van datalekken of beveiligingsincidenten.

	E-mail	Telefoon	Openingstijden kantoor
Servicedesk	info@absoluta.nl	088-0220300	08:30 - 19:00 uur
Support	support@absoluta.nl	088-0220310	08:30 - 19:00 uur
Security	security@absoluta.nl	088-0220303	08:30 - 19:00 uur