



Uw digitale ambities
waarmaken met JOIN

SERVICE LEVEL AGREEMENT

JOIN.DECOS.COM

DECOS
DEFINING TOMORROW

INLEIDING

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de afspraken tussen Decos en de Opdrachtgever, wat betreft onze ondersteunende diensten met betrekking tot het aangeboden Onderhoud.

Deze SLA is herzien voor 2018.

Wat is er ten opzichte van 2017 gewijzigd?

- De terminologie en de indiending van meldingen is aangepast, door inebruikname van het klantportaal en het werken met Tickets.
- De definities en terminologie m.b.t. persoonsgegevens is aangepast aan de AVG.
- Er is een hoofdstuk toegevoegd over rapportages.
- Voor de mogelijke jaarlijkse indexatie wordt nu CBS dienstenindex categorie 62 gehanteerd.

- Het niveau van de dienstverlening is ongewijzigd.

WIJZIGINGSGESCHIEDENIS

Omschrijving	Datum
Update nieuwe huisstijl	19-11-2014
Toevoeging verzamelen van Diagnostische gegevens (§ 2.4)	10-11-2015
Wijziging n.a.v. Nederland ICT voorwaarden (Inleiding & § 2.4)	09-06-2016
Verbetering in de leesbaarheid van SLA, onderscheid tussen lokale & Cloudapplicaties en Koppelingen en kortere oplostijden	27-12-2016
Aanscherping definities, rapportages	28-10-2017

INHOUDSOPGAVE

1.	SERVICE LEVEL AGREEMENT	5
2.	AANGEBODEN DIENSTEN	9
3.	CLOUDAPPLICATIES	12
4.	LOKALE INSTALLATIES	15
5.	KOPPELVLAKKEN	19
6.	RAPPORTAGES	22
7.	WIJZIGING, DUUR & BEËINDIGING	23
8.	PRIJZEN EN BETALING	24

1. SERVICE LEVEL AGREEMENT

Deze Service Level Agreement (SLA) is van toepassing op JOIN Applicaties en Koppelvlakken. De ingangsdatum is 1 januari 2018.

1.1. Definities

De termen die in deze SLA worden gebruikt, worden hier gedefinieerd. Daar waar een gedefinieerde term wordt bedoeld, wordt deze met een Hoofdletter geschreven.

Term	Toelichting op gedefinieerde term
Applicatie(s) Applicatiebeheerder	De applicatie(s) waar deze SLA betrekking op heeft. Medewerker van de Opdrachtgever die het dagelijks functioneel beheer van de Applicatie uitvoert, Tickets indient bij Customer Support en optreedt als contactpersoon voor de implementatie van een oplossing.
Cloud	Technische omgeving die door Decos wordt beheerd, van waaruit de Applicatie online gebruikt wordt door de Opdrachtgever.
Cloudapplicatie	Applicatie die geleverd wordt vanuit de Cloud en waarvan het technisch beheer derhalve wordt uitgevoerd door Decos.
Decos Definitieve Oplossing	Decos Information Solutions, de leverancier. De uiteindelijke oplossing waardoor de Applicatie met betrekking tot de oorzaak van de Melding functioneert zoals gedocumenteerd.
Diagnostische Gegevens	Geanonimiseerde gegevens over het gebruik en de prestaties van (onderdelen van) de Applicatie of het Koppelvlak: gebruiksstatistieken, foutmeldingen, logfiles en technische omgevingsvariabelen. Diagnostische gegevens bevatten geen gebruikers- of Persoonsgegevens.
Exitplan	De planning en afspraken rond de ontmanteling van een Cloudapplicatie, inclusief de overdracht en/of vernietiging van gegevens.
Gebruiker Gebruiksrecht Gebruikersondersteuning	Een eindgebruiker van de Applicatie. Het recht om de Applicatie te gebruiken: de licentie. Het beantwoorden van vragen van applicatiebeheerders over functionaliteit of configuratie.
Koppeling	De functionaliteit die ontstaat door twee Koppelvlakken op elkaar aan te sluiten en de verbinding die daarvoor nodig is. Anders dan bij een Koppelvlak zijn hier twee leveranciers en de Opdrachtgever bij betrokken.
Koppelvlak Klantportaal	Het deel van een Koppeling dat door Decos wordt geleverd en Onderhouden. Portaal waar Vragen en Storingen geregistreerd worden in de vorm van een Ticket (https://joinsupport.decos.com/).
Lokale Installaties	Software die geïnstalleerd is op een server bij de klant (of zijn IT-dienstverlener). Het technisch beheer van deze software ligt derhalve bij de klant zelf
Onderhoud	Het geheel van Correctief Onderhoud, Preventief Onderhoud, Adaptief Onderhoud en gebruikersondersteuning. Decos hanteert de algemene term 'Onderhoud'. Uit deze definitie volgt dat Decos met het geleverde Onderhoud de correcte werking garandeert gedurende de Overeenkomst. Nieuw ontwikkelde functionaliteit die niet door Opdrachtgever is afgenomen valt niet onder Onderhoud. <ul style="list-style-type: none">- Correctief Onderhoud: het aanbieden van Updates waarmee door u of door ons geconstateerde fouten worden gecorrigeerd.

	<ul style="list-style-type: none"> - Preventief Onderhoud: het aanbieden van Updates waarmee fouten worden voorkomen, ook al zijn er nog geen fouten geconstateerd. - Adaptief Onderhoud: het aanbieden van Updates waardoor de Applicatie blijft functioneren in een veranderde IT-omgeving (bijvoorbeeld onder nieuwe versies van het operating system of nieuwe versies van browsers).
Opdrachtgever	De partij die het Gebruiksrecht heeft verkregen: de klant.
Overeenkomst	De Overeenkomst op basis waarvan het Gebruiksrecht is verkregen: de aanschaf of het abonnement.
Persoonsgegevens	Persoonsgegevens als bedoeld in art. 4 lid 1 AVG.
Releasenotes	Documentatie van de wijzigingen in een nieuwe Versie.
Remote Toegang	Toegang tot systemen waar de Applicatie op draait via een beveiligde verbinding, waardoor op afstand ondersteuning kan worden geboden.
SLA	Service Level Agreement: dit document
Ticket	Een geregistreerde Vraag of Storing, door Opdrachtgever geregistreerd in het Klantportaal.
Update	Een nieuwe Versie van de Applicatie welke wordt aangeboden in het kader van het leveren van Onderhoud. Middels een Update worden fouten hersteld of voorkomen.
Versie	Een Versie van de Applicatie die door Decos is vrijgegeven en aan Opdrachtgever ter beschikking is gesteld.
Verwerkersovereenkomst	Een Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Decos waarin de afspraken worden vastgelegd over de beveiliging van Persoonsgegevens die Decos voor de Opdrachtgever verwerkt en over de procedures voor het melden van inbreuken en datalekken.
Voorlopige Oplossing	Een schade beperkende maatregel gericht op de korte termijn. Dit kan een Workaround zijn (een procedurele maatregel), maar ook een technische ingreep in de vorm van configuratie of software. Gezien de snelheid van levering wordt voor een Voorlopige Oplossing geen volledige regressietest uitgevoerd. Een Voorlopige Oplossing kan specifiek voor de Opdrachtgever worden uitgerold.
Werkdagen, Werkuren	Maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 18:00 uur (GMT +1).
Wijzigingsverzoek	Een verzoek om bepaalde functionaliteit op te nemen of te verbeteren.
Workaround	Een andere manier van werken waardoor de negatieve effecten van foutief gedrag in de Applicatie wordt omzeild.

In deze SLA wordt onderscheid gemaakt tussen **Decos** waarmee de leverancier van de producten en diensten wordt bedoeld en **JOIN** als product.

1.2. Rangorde

Deze SLA is onderdeel van het totaal aan afspraken dat is gemaakt tussen Decos en de Opdrachtgever. Voor deze afspraken geldt de volgende rangorde:

1. Overeenkomst

De Overeenkomst op basis waarvan het Gebruiksrecht voor de Applicatie wordt verleend. Deze Overeenkomst is het leidende document, waarin kan worden afgeweken van deze SLA.

2. Verwerkersovereenkomst

Indien de Applicatie wordt aangeboden in de Cloud en Persoonsgegevens bevat, als Decos een conversie uitvoert of als Decos om andere redenen Persoonsgegevens verwerkt voor

Opdrachtgever, is Decos een Verwerker in de zin van art. 28 AVG en wordt een Verwerkersovereenkomst afgesloten conform art. 28 lid 3 AVG. De Verwerkersovereenkomst bevat afspraken over hoe Decos de beveiliging van Persoonsgegevens garandeert en hoe Decos omgaat met een eventueel datalek. Die afspraken gaan dus boven deze SLA.

3. *Service Level Agreement*

De huidig geldende Versie van de SLA. Deze SLA kan periodiek worden aangepast volgens de procedure in hoofdstuk 7.

4. *Algemene voorwaarden*

De algemene voorwaarden die gelden als zij niet zijn uitgesloten in de Overeenkomst. Decos hanteert de geldende Versie van de Nederland ICT Voorwaarden.

1.3. Omvang en duur

Deze SLA is van toepassing op alle Applicaties en Koppelvlakken waarvoor de Opdrachtgever beschikt over een geldig Gebruiksrecht. Op testaccounts, proefopstellingen en andere vormen van gebruik die niet door Decos worden beheerd is deze SLA niet van toepassing. Eenvoudig gezegd moet er dus sprake zijn van betaald Onderhoud om aanspraak te kunnen maken op deze SLA en het Gebruiksrecht.

De SLA gaat in op de datum van de 1^{ste} dag van de technische installatie van de Applicatie en is van kracht zolang de Opdrachtgever beschikt over een geldig Gebruiksrecht.

1.4. Structuur

De SLA is opgedeeld in aparte categorieën voor:

- Lokale installaties
- Cloudapplicaties
- Koppelvlakken.

1.4.1. Lokale Installaties

In deze categorie vallen de Applicaties die operationeel zijn binnen de ICT-infrastructuur van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is hier verantwoordelijk voor het beheer van de hardware, het databasemanagementsysteem (het 'DBMS' zoals SQL Server of Oracle), het operating systeem, de bestandsopslag, de back-up en de beveiliging.

1.4.2. Cloudapplicaties

Applicaties die operationeel zijn op de infrastructuur van JOIN en waarvan het technisch beheer bij JOIN ligt zijn Cloudapplicaties. De Applicaties JOIN Zaaktypen, JOIN Agenderen, JOIN Burgerberichten en Fixi zijn alleen verkrijgbaar als Cloudapplicatie.

1.4.3. Koppelvlakken

Een Koppelvlak is het deel van een Koppeling dat door JOIN wordt geleverd. Er kunnen Koppelingen bestaan tussen:

- Lokale Installaties en Cloudapplicaties (bijvoorbeeld tussen JOIN Klantcontact en de lokale telefooncentrale)

- Cloudapplicaties onderling (bijvoorbeeld tussen Agenderen.nl en een vergaderapp)
- Lokale Installaties onderling (bijvoorbeeld tussen JOIN Zaak & Document en een specifieke procesapplicatie).

1.5. Overmacht

Indien een Storing optreedt door een factor waar JOIN in redelijkheid geen invloed op kan uitoefenen, behoudt JOIN zich het recht voor om zich te beroepen op overmacht. Bijvoorbeeld in het geval van een landelijke stroomstoring.

2. AANGEBODEN DIENSTEN

Deze SLA heeft betrekking op de volgende diensten:

2.1. Ondersteuning door Customer Support

De afdeling Customer Support is telefonisch bereikbaar op Werkdagen van 08:00 uur tot 18:00 uur (tijdzone Amsterdam) op telefoonnummer +31 8833 26707.

2.1.1. Tickets

Vragen en meldingen van Storingen kunnen worden ingediend via het Klantportaal van JOIN, waar voor iedere melding een Ticket wordt aangemaakt. De Opdrachtgever kan in het Klantportaal de voortgang van zijn Tickets volgen.

Het Klantportaal is beschikbaar op <https://joinsupport.decos.com>.

Alle incidenten en vragen worden als Ticket vastgelegd; afhankelijk van de inhoud wordt de afhandeling bepaald.

2.1.2. Gebruikersondersteuning / vragen

Applicatiebeheerders kunnen vragen stellen over hoe bepaalde functionaliteiten in de Applicatie werkt of wat Decos adviseert bij bepaalde instellingen. Een Vraag wordt bij voorkeur ingediend via het Klantportaal en kan uiteraard ook telefonisch worden gesteld.

Een Vraag is nooit blokkerend voor de uitvoering van processen en wordt behandeld in het kader van de aangeboden gebruikersondersteuning.

2.1.3. Verzoek om het wijzigen van de inrichting

Customer Support voert geen wijzigingen door in de technische of functionele inrichting van de Opdrachtgever, anders dan voor het verhelpen van storingen.

Als wordt geconstateerd dat het Ticket feitelijk gaat om het aanpassen, uitbreiden of herzien van de functionele of technische inrichting, zal Customer Support het Ticket aanmerken als "Consultancy". De uitvoering vindt vervolgens plaats op basis van een aanvullende opdracht. Customer Support zal een voorstel doen voor een moment waarop die Consultancy kan plaatsvinden.

2.1.4. Wijzigingsverzoeken

Applicatiebeheerders kunnen een Wijzigingsverzoek indienen voor nieuwe functionaliteiten of voor aanpassing van bestaande functionaliteit. Een Wijzigingsverzoek wordt door de applicatiebeheerder ingediend in het [online Forum](#). Op dit forum wordt informatie uitgewisseld verzoeken ook tussen beheerders van verschillende klanten.

Een Ticket leidt tot een Wijzigingsverzoek als Customer Support concludeert dat een Vraag of een Verstoring feitelijk een verzoek inhoudt om de functionaliteit van het product te wijzigen.

Een Wijzigingsverzoek is geen verstoring en kan niet blokkerend zijn voor het overeengekomen gebruik.

2.1.5. Storingen

De prioriteit van een Storing wordt bepaald door de mate waarin de uitvoering van het proces (in een productieomgeving) wordt verstoord. De Opdrachtgever geeft bij het indienen van een Ticket aan wat de prioriteit van de storing is, volgens onderstaande criteria:

Prioriteit	Ernst	Beschrijving
Hoog	Kritiek, bedrijfskritisch	Verstoring of uitval van cruciale onderdelen op de productieomgeving van de Applicatie, waardoor het proces niet kan worden uitgevoerd en waarvoor geen Workaround beschikbaar is.
Medium	Verstorend	Verstoring in de productieomgeving van de Applicatie die het overeengekomen gebruik belemmert, maar die wel middels een Workaround kan worden verholpen.
Laag	Overig	Tickets waarbij het proces niet wordt verstoord.

Bij de behandeling van een Storing wordt zo snel mogelijk een eerste oplossing geboden in de vorm van een Workaround of een aangepaste inrichting. Het doel daarvan is de schade aan de procesuitvoering zoveel mogelijk te beperken.

Decos onderzoekt vervolgens de oorzaak van de Storing. Deze oorzaak is bepalend voor de snelheid waarmee de Definitieve Oplossing kan worden geboden.

De termijnen waarbinnen de afhandeling plaatsvindt zijn afhankelijk van de leveringsvorm en verschillen voor Lokale Installaties (paragraaf 4.7) van Cloudinstallaties (paragraaf 3.6). Voor Koppelvlakken zijn de termijnen mede afhankelijk van een langer onderzoek, omdat vastgesteld moet worden door welke zijde van de Koppeling de verstoring wordt veroorzaakt. Zie paragraaf 5.5.

2.1.6. Periode van Onderhoud

Decos garandeert Onderhoud over de huidige en de voorgaande twee versies. In de praktijk betekent dit (gerekend met acht weken per Versie) een termijn van zes maanden.

Wijzigingen in de Applicatie kunnen niet meer worden gerealiseerd als Opdrachtgever een oudere Versie gebruikt. In deze gevallen zal Decos verwachten dat de Opdrachtgever een meer recente Versie implementeert voordat Vragen en Storingen in behandeling worden genomen.

2.2. Nieuwe Versies

Decos levert periodiek een nieuwe Versie van de Applicatie, waarin Softwarefouten zijn opgelost en waarin functionele wijzigingen zijn opgenomen. Een nieuwe Versie voorziet in 'correctief' en 'preventief' Onderhoud door fouten op te lossen en te voorkomen. Een nieuwe Versie kan ook nieuwe functionaliteit bevatten in het kader van de doorontwikkeling van de Applicatie. Voor zover nieuwe functionaliteit niet door Opdrachtgever

is afgenomen kunnen kosten in rekening worden gebracht voor het activeren van nieuwe functionaliteit.

Als de Applicatie is geleverd als Cloudapplicatie wordt de nieuwe Versie door Decos uitgerold; als de Applicatie is geleverd als Lokale Installatie installeert de Opdrachtgever deze Versie zelf of verstrekt een separate opdracht om de installatie door Decos te laten uitvoeren.

Nieuwe Versies van Koppelvlakken worden alleen uitgebracht als daar een aanleiding toe is: als correctie op geconstateerde fouten of als er een nieuwe Versie is uitgebracht van de betreffende standaard.

2.3. Back-up

Voor Cloudapplicaties verzorgt Decos de back-up van gegevens. Zie paragraaf 3.6. Voor Lokale Installaties is de Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het maken en controleren van back-ups.

2.4. Diagnostische gegevens

Om proactief de correcte werking en performance van de Applicatie te bewaken biedt Decos standaard technieken voor actieve monitoring. Hiermee worden automatisch Diagnostische Gegevens verzameld van alle technische componenten. Deze gegevens worden via een beveiligde verbinding verzonden naar Decos en alleen gebruikt voor de diagnose van fouten. De door Decos verzamelde gegevens worden op verzoek beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever. Op het eerste verzoek van de Opdrachtgever zal Decos de van de Opdrachtgever verzamelde gegevens vernietigen.

3. CLOUDAPPLICATIES

3.1. Updates

Bij de leveringsvorm als Cloudapplicatie rolt Decos de Updates uit, zowel voor de Applicaties als voor de servicecomponenten.

3.2. Beschikbaarheid en service-window

Decos garandeert voor haar Cloudapplicaties een beschikbaarheid van 99%.

Decos kan technisch Onderhoud plegen aan Cloudapplicaties tussen 18:00 en 06:00 uur (het 'service window'). Regulier Onderhoud (geplande Updates) worden vooraf per e-mail aangekondigd. In het kader van de oplossing van een Storing met als prioriteit 'hoog' kan het voorkomen dat er tijdens het service window onaangekondigd Onderhoud plaatsvindt. Uiteraard spant Decos zich in om verstoringen door Onderhoud zo kort mogelijk te laten duren.

Decos is niet aansprakelijk voor enige schade ontstaan door verstoringen of buitenwerkingstelling van Cloudapplicaties ten behoeve van gepland of ongepland Onderhoud.

3.3. Proefaccounts, demonstraties en Proof of Concepts

Op gratis aangeboden vormen van gebruik is deze SLA niet van toepassing, zoals is aangegeven in paragraaf 1.3. Indien u gebruik maakt van Applicaties in de context van een proefopstelling (een 'proof of concept'), een demonstratie of om functionaliteit uit te proberen kunt u dus geen aanspraak maken op ondersteuning op basis van deze SLA.

3.4. Testomgevingen

Bij levering als Cloudapplicatie wordt ook een testomgeving door Decos geleverd en beheerd: voor deze testomgevingen wordt wel onderhoud geleverd.

Iedere nieuwe Versie wordt door Decos geïnstalleerd in de testomgeving van de Opdrachtgever. Tickets die u meldt naar aanleiding van Storingen in de testomgeving worden door Customer Support behandeld als reguliere Tickets. Deze Tickets krijgen als prioriteit 'laag' omdat er (nog) geen sprake is van een verstoring van het proces

Bij gedeelde Cloudapplicaties werken alle klanten in dezelfde Versie. Voor deze Applicaties worden geen testomgevingen aangeboden.

3.5. Acceptatie van Versies

Nadat Decos een nieuwe Versie heeft geïnstalleerd in de testomgeving van de Opdrachtgever kan de Opdrachtgever testen of de nieuwe Versie geen procesverstoringen zal veroorzaken. Als dergelijke Storingen worden gevonden (die in een productieomgeving dus een prioriteit Hoog of Medium zou krijgen), kan Opdrachtgever ervoor kiezen om de Versie niet in gebruik te nemen in de productieomgeving.

Indien er geen procesverstorende Storingen worden gemeld, installeert Decos de Versie twee weken na de installatie in de testomgeving ook in de productieomgeving.

Bij gedeelde cloud applicaties werken alle klanten in dezelfde Versie. Om die reden worden updates van deze cloud applicaties voor alle klanten tegelijkertijd geïnstalleerd.

3.6. Oplostijden

Voor Cloudapplicaties gelden de onderstaande oplostijden. Voor Koppelvlakken gelden de oplostijden uit hoofdstuk 5.

Prioriteit	Voorlopige Oplossing	Definitieve Oplossing
Hoog	4 Werkuren	8 Werkuren
Medium	3 Werkdagen	Eerstvolgende Versie
Laag	n.v.t.	Te plannen nieuwe Versie

Tot de oplostijd wordt gerekend de tijd voor het bieden van een oplossing in de situatie waarin Decos niet hoeft te wachten op Opdrachtgever voor informatie of medewerking.

3.7. Aansprakelijkheid voor gegevens

Decos heeft en aanvaardt geen verplichtingen of aansprakelijkheden met betrekking tot de gegevens die Opdrachtgever opslaat binnen de Cloudapplicatie, anders dan de verplichtingen en aansprakelijkheden die volgen uit de Overeenkomst of de Verwerkersovereenkomst.

3.8. Back-up

Er wordt een dagelijkse back-up gemaakt van de data die in de Cloudapplicatie is opgeslagen. Deze back-ups blijven maximaal 14 dagen bewaard en worden alleen op uitdrukkelijk verzoek van de Opdrachtgever verstrekt. Na beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, worden de gegevens van de Opdrachtgever uiteindelijk vernietigd inclusief de back-ups. Het moment van vernietigen wordt bepaald bij het beëindigen van de Overeenkomst. Uiteraard wordt op verzoek van de Opdrachtgever of als onderdeel van de Overeenkomst een export of een migratie uitgevoerd als onderdeel van het Exitplan.

3.9. Verbindingen

Een Storing in een Cloudapplicatie kan worden veroorzaakt door de verbinding tussen de Cloudapplicatie en de lokale infrastructuur. Voor het stellen van een diagnose, voor het eventueel wijzigen van de configuratie en voor het opnieuw tot stand brengen van VPN-verbindingen is Decos afhankelijk van de ICT-afdeling van de Opdrachtgever. Het is denkbaar dat Decos noch de Opdrachtgever een oplossing kan bieden als de verstoring wordt veroorzaakt door een derde partij (bijvoorbeeld een Internetprovider). Om deze redenen kunnen wij niet garant staan voor bovenstaande oplostijden als de oorzaak ligt in een verstoring van de verbinding.

3.10. Dataportabiliteit en exitplan

Indien de Opdrachtgever geen gebruik meer wenst te maken van de Applicatie en haar gegevens geëxtraheerd wil zien, wordt een separate Overeenkomst aangegaan waarin wordt bepaald welke gegevens op welke wijze worden geëxtraheerd en op welke wijze deze gegevens aan de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Voor zover er sprake is van migratie van gegevens naar een ontvangende Applicatie, voorziet deze Overeenkomst in een migratieproject. Tenslotte bevat deze Overeenkomst bepalingen over de ontmanteling van de Cloudapplicaties, de wijze waarop en het moment waarop de aangeboden functionaliteit wordt stopgezet (het 'Exitplan').

4. LOKALE INSTALLATIES

Bij een Lokale Installatie is de Applicatie operationeel binnen de ICT-infrastructuur van de Opdrachtgever of van een door de Opdrachtgever ingeschakelde derde partij. In deze leveringsvorm heeft Decos beperkte invloed op de omgeving waarbinnen de Applicatie functioneert. Dit is van belang voor het serviceniveau dat Decos garandeert en de haalbare oplostijden.

Bijvoorbeeld:

- Decos heeft geen rol in het technisch beheer van de server(s) waar de Applicatie op draait, heeft geen beheerdersrechten op die servers en bepaalt niet welke Versies van benodigde systeemcomponenten worden geïnstalleerd.
- Decos is voor de toegang tot de server(s), fysiek of via Remote Toegang, afhankelijk van de beschikbaarheid en medewerking van de Opdrachtgever.
- De Opdrachtgever bepaalt welke Versie van de Applicatie in gebruik is en op welk moment Updates worden uitgevoerd. In de meeste gevallen zullen Updates door de Opdrachtgever zelf worden uitgevoerd.
- De Opdrachtgever beheert een testomgeving en bepaalt het gebruik daarvan. Het komt voor dat er geen testomgeving (meer) is, dat de testomgeving geen actuele Versie draait, dat de testomgeving zo minimaal is gedimensioneerd, dat er geen realistische test kan worden uitgevoerd of dat de testomgeving in de praktijk niet wordt gebruikt.

4.1. Technische specificaties: whitepaper

Om de overeengekomen prestaties van de Applicatie te kunnen garanderen, geeft Decos een technische specificatie uit voor de server(s) waar de Applicatie op draait. Deze 'whitepaper' is te raadplegen via <http://whitepaper.decus.nl>.

Indien de Opdrachtgever de Applicatie op andere dan in de whitepaper vastgelegde specificaties van hard- en software laat functioneren, kan Decos de presentaties en de correcte werking van de Applicatie niet garanderen. Decos is dan gerechtigd haar verplichtingen op grond van deze SLA op te schorten, niet alleen ten tijde van installatie maar ook voor test- en productieomgevingen.

Op het moment dat Decos de inhoud van de whitepaper wijzigt, wordt de gewijzigde whitepaper aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

4.2. Testen van Updates: testomgeving

De Opdrachtgever dient te beschikken over een 'representatieve testomgeving' waarop nieuwe Versies van de Applicatie, gewijzigde configuraties en nieuwe Koppelvlakken kunnen worden getest binnen de ICT-omgeving van de Opdrachtgever. Ook wijzigingen in het technisch beheer (Updates van het besturingssysteem, de databasesoftware etc.) moeten in de testomgeving worden getest.

Een 'representatieve testomgeving' is een actuele kopie van de productieomgeving, die in alle aspecten een betrouwbaar beeld geeft van de impact van een wijziging op de

productieomgeving.

Wijzigingen worden in de testomgeving geaccepteerd door de Opdrachtgever en pas na acceptatie doorgevoerd in de productieomgeving. Uit de test blijkt dat de nieuwe Versie, de aangepaste configuratie of het nieuwe Koppelvlak correct functioneert in samenhang met andere applicaties, zonder blokkerende verstoringen. De scenario's die bij de test worden doorlopen zijn derhalve representatief voor het proces dat door de Applicatie wordt ondersteund.

Uit bovenstaande volgt dat een Storing geen prioriteit 'hoog' kan hebben als de oorzaak ligt in een wijziging die zonder voorafgaande test in de productieomgeving is doorgevoerd.

Indien de Opdrachtgever geen testomgeving heeft, of om enige andere reden wijzigingen heeft doorgevoerd in de productieomgeving zonder deze eerst te hebben getest, geldt dat:

- Het gebruik van de doorgevoerde wijziging (waaronder een nieuwe Versie, een gewijzigde configuratie of een Koppelvlak, maar ook een doorgevoerde wijziging van systeemcomponenten) voor rekening en risico is van de Opdrachtgever.
- Decos niet aansprakelijk is voor enige schade die verband houdt met het gebruik van de Applicatie of verstoringen in het proces door toedoen van fouten of gebreken in de Applicatie.
- Decos niet aansprakelijk is voor enige schade ontstaan door gebruik of verstoringen in samenhangende systemen of gekoppelde systemen door toedoen van fouten of gebreken in de Applicatie.
- Decos ook de in deze alinea genoemde aansprakelijkheden afwijst in de situatie waarin een medewerker van Decos of een door Decos ingeschakelde derde de wijziging in de productieomgeving heeft doorgevoerd op verzoek van de Opdrachtgever.

4.3. Acceptatie van Versies

Decos stelt nieuwe Versies ter beschikking aan de Opdrachtgever via het [Klantportaal](#). De Opdrachtgever verzorgt zelf de installatie van een nieuwe Versie in de testomgeving en uiteindelijk (na acceptatie) in de productieomgeving. Decos kan deze installaties ook verzorgen als aanvullende dienst.

De Opdrachtgever is niet verplicht een Versie te implementeren. Decos herstelt alleen softwarefouten in de huidige en de twee voorgaande Versies. Zie ook paragraaf 2.1.6.

Indien de Opdrachtgever een Versie niet accepteert vanwege geconstateerde fouten, worden de testresultaten met Decos gedeeld zodat de constatering in de volgende Versie kunnen worden opgelost. Opdrachtgever kan alleen een Versie weigeren indien de geconstateerde fouten blokkerend zijn voor de uitvoering van het proces.

4.4. Beveiliging en back-up

Aangezien de Applicatie draait binnen de ICT-infrastructuur van de Opdrachtgever, is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor de technische beveiliging van de infrastructuur en de betreffende server(s). Toegang tot de server(s), zowel fysiek als virtueel, wordt georganiseerd

door de Opdrachtgever. Hetzelfde geldt voor antivirus en malware-protectie.

Decos is verantwoordelijk voor de softwarematige beveiliging van gegevens binnen de Applicatie (door middel van autorisaties e.d.) en voor de beveiliging van toegang tot de Applicatie via de aangeboden gebruikersinterface(s).

4.4.1. Ongeautoriseerde wijzigingen in configuratie

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beveiliging van de infrastructuur waarbinnen de Applicatie functioneert. Onder die beveiliging valt ook de ongeautoriseerde wijziging van de Applicatie, de configuratie en de ondersteunende componenten. Directe wijzigingen in de database van de Applicatie kunnen bijvoorbeeld grote verstoringen tot gevolg hebben. Indien om wat voor reden dan ook bestanden, configuratie of databases zijn gemuteerd buiten de Applicatie om, zonder daarbij Decos te consulteren, kan de werking van de Applicatie niet meer worden gegarandeerd en is Decos gerechtigd haar verplichtingen op basis van deze SLA op te schorten.

Voorbeelden van dit soort wijzigingen zijn het gebruik van scripts of programmacode die niet door Decos ontwikkeld zijn of handmatige wijzigingen in databases of bestandsopslag buiten de applicatie om.

4.5. Remote Toegang

Voor Storingen moeten technici van Decos snel toegang kunnen krijgen tot de betreffende systemen van de Opdrachtgever. Dit is noodzakelijk voor het bieden van een Voorlopige Oplossing, het stellen van een diagnose en het verzamelen van ondersteunende informatie (logfiles e.d.).

Decos biedt voor het realiseren van Remote Toegang het gratis gebruik van TeamViewer aan.

Indien Remote Toegang niet wordt toegestaan, praktisch niet mogelijk is (bijvoorbeeld door firewalls, geblokkeerde accounts e.d.) of te langzaam tot stand komt (bijvoorbeeld doordat medewerkers van Opdrachtgever niet bereikbaar zijn) kan dit betekenen dat de gestelde oplostijden niet gehaald kunnen worden. In deze gevallen wordt de Storing geprioriteerd als 'laag'.

Decos is niet aansprakelijk voor enige vorm van schade doordat een Storing niet conform het geldende service level kon worden opgelost doordat medewerkers van Decos niet of niet tijdig toegang konden krijgen tot de betreffende systemen.

4.6. Tools

Naast toegang is het voor medewerkers van Decos nodig om te kunnen beschikken over bepaalde tools voor het analyseren of het reproduceren van bepaald gedrag van de Applicatie. Het kan nodig zijn om deze analyse zo dicht mogelijk bij de bron uit te voeren: op het systeem waar het optreedt binnen de infrastructuur van de Opdrachtgever. Dit kan het noodzakelijk maken dat bepaalde software (bijvoorbeeld voor de analyse van bestanden of van netwerkverkeer) op de server wordt geïnstalleerd.

Voor deze tools geldt hetzelfde als voor Remote Toegang: als de technici van Decos niet kunnen werken aan een analyse omdat bepaalde tools niet geïnstalleerd kunnen of mogen

worden, kunnen de gestelde oplostijden niet worden gehaald. De Storing wordt dan geprioriteerd als 'laag'.

De volgende tools kunnen nodig zijn voor de analyse (niet limitatief). Voor zover er voorafgaand aan installatie een goedkeuringsproces of wijzigingsproces moet worden doorlopen, vragen wij u om dat proces alvast te doorlopen.

- Notepad ++ (inclusief Plugins: XML Tools, Compare, voor het wijzigen van bestanden)
- SOAP UI (voor het troubleshooten in webservices)
- WCF Storm (voor het troubleshooten in webservices)
- ProcMon (Process Monitor, voor het volgen van processen)
- SQL Tools (bij gebruik van Oracle, voor toegang tot de database)
- HeidiSQL (bij gebruik van SQL server, voor toegang tot de database)
- Traceviewer (voor het onderzoeken van logfiles)

4.7. Oplostijden

Voor Lokale Installaties gelden de onderstaande oplostijden. Voor Koppelvlakken gelden de oplostijden uit hoofdstuk 5.

Prioriteit	Voorlopige Oplossing	Definitieve Oplossing
Hoog	4 Werkuren	2 Werkdagen
Medium	8 Werkdagen	Eerstvolgende Versie
Laag	n.v.t.	Te bepalen nieuwe Versie

Voor een Storing met prioriteit 'laag' wordt geen Voorlopige Oplossing geleverd, aangezien er geen sprake is van verstoring van het primaire proces.

Tot de oplostijd wordt gerekend de tijd voor het bieden van een oplossing in de situatie waarin Decos toegang heeft tot de betreffende systemen en niet hoeft te wachten op Opdrachtgever voor informatie of medewerking. Ook de tijd die nodig is voor de implementatie van een oplossing wordt niet gerekend als onderdeel van de oplostijd, gezien de afhankelijkheid van toegang en het overleg over een geschikt moment.

4.7.1. Implementatie

Decos verzorgt de implementatie van de Voorlopige Oplossing in de productieomgeving. In de opvolging van het Ticket kunnen daarover afspraken worden gemaakt (zoals over het moment van downtime).

4.7.2. Weigering van een oplossing

Indien Opdrachtgever om welke reden dan ook een oplossing weigert, wijst Decos iedere aansprakelijkheid af voor schade die het gevolg is van de verstoring. Van weigering is sprake als een Workaround niet wordt toegepast of een technische maatregel (waaronder een nieuwe Versie of een gewijzigde configuratie) niet kan of mag worden geïmplementeerd.

5. KOPPELVLAKKEN

5.1. Technische specificaties: whitepaper

Om de overeengekomen prestaties van de Applicatie te kunnen garanderen, geeft Decos een technische specificatie uit voor de server(s) waar de Applicatie op draait. Deze 'whitepaper' is op te vragen via <http://whitepaper.decoss.nl>.

Indien de Opdrachtgever de Applicatie op andere dan in de whitepaper vastgelegde specificaties van hard- en software laat functioneren, kan Decos de presentaties en de correcte werking van de Applicatie niet garanderen. Decos is dan gerechtigd haar verplichtingen op grond van deze SLA op te schorten, niet alleen ten tijde van installatie maar ook voor test- en productieomgevingen.

5.2. Diagnose

Decos levert bij haar Applicaties Koppelvlakken. Een Koppelvlak is de helft van een Koppeling en is het deel van de Koppeling dat door Decos is ontwikkeld en aangeboden. Decos biedt vanzelfsprekend alleen garanties over de door haar geleverde Koppelvlakken en biedt ook alleen oplossingen aan in haar Koppelvlakken.

Bij een Storing met betrekking tot een Koppelvlak moet dus worden onderzocht of de oorzaak van de Storing aan de zijde van Decos ligt of is gelegen in een Externe Oorzaak. Als het Koppelvlak lokaal is geïnstalleerd, is Decos voor dit onderzoek afhankelijk van toegang tot de betreffende systemen. In dat geval geldt hetgeen bepaald is in paragraaf 4.5 ('Remote Toegang') en paragraaf 4.6 ('Tools') ook voor Koppelvlakken.

Indien uit het onderzoek blijkt dat de oorzaak van de Storing een Externe Oorzaak is, moet de oplossing geboden worden door de andere leverancier of door de ICT-afdeling van de Opdrachtgever. In die gevallen kan Decos niet garant staan voor de overeengekomen oplostijden.

5.3. Verbindingen

Tussen de Koppelvlakken moet logischerwijs een verbinding bestaan om een Koppeling tot stand te brengen. Bij een Koppeling tussen twee Lokale Installaties is dit relatief eenvoudig, maar bij een Koppeling tussen een Lokale Installatie en een Cloudapplicatie is de verbinding iets meer complex.

5.3.1. Tussen een Cloudapplicatie en een Lokale Installatie

Voor deze categorie Koppelingen wordt een VPN-verbinding gelegd tussen de lokale ICT-omgeving en de Cloudapplicatie van Decos. Deze beveiligde verbindingen worden ingericht door Decos aan de zijde van de Cloud en door de Opdrachtgever aan de zijde van de lokale omgeving.

Voor het stellen van een diagnose, voor het eventueel wijzigen van de configuratie en voor het opnieuw tot stand brengen van VPN-verbindingen is Decos afhankelijk van de ICT-afdeling van de Opdrachtgever. Het is denkbaar dat Decos noch de Opdrachtgever een oplossing kan

bieden als de verstoring wordt veroorzaakt door een derde partij (bijvoorbeeld een Internetprovider). Om deze redenen kunnen wij niet garant staan voor de overeengekomen oplostijden (in paragraaf 5.5) als de oorzaak ligt in een verstoring van de verbinding. De oorzaak wordt door Decos dan aangemerkt als Externe Oorzaak.

5.3.2. Tussen twee Cloudapplicaties

Voor een Koppeling tussen een Cloudapplicatie van Decos en een Cloudapplicatie van een andere leverancier is Decos ook afhankelijk van een andere partij voor de diagnose en het opnieuw tot stand brengen van de verbinding. Ook hier is sprake van een Externe Oorzaak.

5.3.3. Tussen twee Lokale Installaties

Bij een Koppeling tussen een Lokale Installatie en een andere applicatie binnen de ICT-omgeving van de Opdrachtgever kan de diagnose plaatsvinden in samenwerking met de ICT-afdeling van de Opdrachtgever.

5.4. Standaarden

Decos heeft zich verbonden aan initiatieven die het gebruik van standaarden bevorderen in onze markten. Decos kiest dus voor “standaard tenzij” en zal Koppelvlakken alleen ontwikkelen op basis van standaarden die in de markt erkend zijn.

Als een Storing ontstaat doordat de gekoppelde applicatie zich niet aan de standaard houdt zal Decos haar Koppelvlak niet wijzigen, ook al zou dat kunnen leiden tot een eerder beschikbare oplossing. De reden hiervoor is dat een dergelijke wijziging feitelijk leidt tot maatwerk waarvoor geen erkende testscenario's bestaan.

Indien Decos en de andere leverancier een andere interpretatie van een standaard hanteren, wordt de uitgever van de standaard gevraagd uitsluitel te geven en past Decos uiteraard haar Koppelvlak aan indien nodig.

Gevallen waarin een verschillende invulling van standaarden leidt tot een Storing zouden niet voor mogen komen in een productieomgeving. Iedere wijziging in een Koppelvlak dient getest te worden in de testomgeving en geaccepteerd te worden voordat deze doorgevoerd wordt in de productieomgeving. Indien er sprake is van een Lokale Installatie geldt hetgeen bepaald is in paragraaf 4.2 ('Testen van Updates: testomgeving') ook voor Koppelvlakken.

5.5. Oplostijden

Vanwege de verschillende factoren die een rol kunnen spelen bij de oorzaak van een Storing in een Koppeling is er geen algemene oplostijd te geven. Wel bieden we garanties over de diagnose en de regie. Decos garandeert een diagnosetermijn waarbinnen duidelijk is wat de feitelijke oorzaak is en welke partij de oplossing moet bieden. Als de oorzaak bij Decos ligt bieden wij een oplossing in de vastgestelde termijn; anders treden wij in overleg met de derde partij en stellen wij een aanpak vast die leidt tot een oplossing.

Prioriteit	Diagnose	Aanpak
Hoog	4 Werkuren	Oorzaak bij Decos: oplossing in 2 Werkdagen Externe Oorzaak: aanpak in overleg
Medium	5 Werkdagen	Oorzaak bij Decos: 10 Werkdagen Externe Oorzaak: aanpak in overleg
Laag	n.v.t.	Oorzaak bij Decos: Te bepalen nieuwe Versie Externe Oorzaak: aanpak in overleg

Voor een Storing met prioriteit 'laag' wordt geen Voorlopige Oplossing geleverd, aangezien er geen sprake is van verstoring van het primaire proces.

Tot de oplostijd wordt gerekend de tijd voor het bieden van een oplossing in de situatie waarin Decos toegang heeft tot de betreffende systemen en niet hoeft te wachten op Opdrachtgever of andere partijen voor informatie of medewerking.

5.5.1. Implementatie

Decos verzorgt de implementatie van de Voorlopige Oplossing in de testomgeving. In de opvolging van het Ticket kunnen daarover afspraken worden gemaakt (zoals over het moment van downtime en over installatie in de productieomgeving). De tijd benodigd voor implementatie wordt niet gerekend als onderdeel van de oplostijd, gezien de afhankelijkheid van toegang en het overleg over een geschikt moment.

5.5.2. Weigering van een oplossing

Indien Opdrachtgever om welke reden dan ook een oplossing weigert, wijst Decos iedere aansprakelijkheid af voor schade die het gevolg is van de verstoring. Van weigering is sprake als een Workaround niet wordt toegepast of een technische maatregel (waaronder een nieuwe Versie of een gewijzigde configuratie) niet kan of mag worden geïmplementeerd.

6. RAPPORTAGES

JOIN biedt ieder kalenderjaar een rapportage waaruit blijkt hoeveel Tickets er op uw licentie geregistreerd zijn en hoeveel daarvan nog openstaan of zijn.

Deze rapportage is standaard en wordt automatisch via e-mail verzonden. Omdat Decos geen ongevraagde informatie verzendt naar ons bekende e-mailadressen moet er door u een e-mailadres worden opgegeven dat wij mogen gebruiken om deze rapportages te versturen. Dit betekent dat u pas deze rapportages ontvangt als u daarvoor een adres heeft opgegeven.

U kunt dit e-mailadres doorgeven aan customersupport@decos.nl of via het indienen van een Ticket op het Klantportaal.

Aangezien de rapportages standaard zijn, kan de inhoud, frequentie en verzenddatum niet per klant worden aangepast.

7. WIJZIGING, DUUR & BEËINDIGING

De Leverancier heeft het recht om de SLA te herzien. Een herziening van de SLA wordt 30 dagen voor de ingangsdatum van de wijziging per e-mail gecommuniceerd aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever kan binnen 30 dagen na ontvangst van de e-mail gemotiveerd bezwaar maken tegen de voorgenomen wijzigingen middels een e-mail te sturen naar info@decos.com.

De SLA gaat in op de datum van de 1^e dag van de technische installatie van de Applicatie en heeft een looptijd van 1 jaar. De SLA wordt na afloop van de initiële periode telkens automatisch met de voorgaande overeengekomen periode en tenminste één jaar verlengd, tenzij een van beide partijen de SLA opzegt. Opzegging dient middels een email naar info@decos.com te geschieden en kan alleen (eventueel in afwijking van het bepaalde in artikel 7: 408 lid 1 BW) tegen het eind van een lopende periode en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 3 (drie) maanden.

8. PRIJZEN EN BETALING

8.1. Prijzen

De vergoeding voor de onder deze SLA overeengekomen dienstverlening bedraagt op jaarbasis een vergoeding waarvoor de Opdrachtgever een getekende opdracht heeft verleend aan Decos. De vergoeding wordt gefactureerd als één bedrag en is telkens per jaar vooruit verschuldigd en opeisbaar, voor het eerst op de aanvangsdatum van de SLA. De Leverancier heeft de mogelijkheid om jaarlijks per 1 januari een indexatie toe te passen op de prijzen van haar eerdergenoemde vergoeding.

De indexatie die Decos toepast is de CBS dienstenprijsindex categorie 62: Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten.

8.2. Betaling

De facturen worden jaarlijks digitaal verstuurd, voor het eerst op het moment dat de Overeenkomst is getekend dan wel de licentiegegevens verstuurd zijn (welk moment eerder is) en betaling is verschuldigd en opeisbaar als hiervoor aangegeven.

Het bankrekeningnummer van Decos Information Solutions is:
NL38RABO0163344558

De betalingstermijn van Decos is 30 (dertig) dagen.

Is de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen de kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte volledig voor rekening van de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom dan verbeurt hij in ieder geval een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag e.a. met een minimum van euro 75,-. De opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten de wettelijke handelsrente verschuldigd.

8.3. Administratie en inkoopnummers

De Opdrachtgever zorgt voor een inkoopnummer voor deze SLA en/of duidelijke procedure voor het tijdig verwerken en betaalbaar stellen van de facturen van Leverancier. Onverlet haar overige (opschortings-)rechten behoudt Leverancier zich het recht voor de werkzaamheden onder deze SLA op te schorten indien tijdige betaling uitblijft. Het al dan niet aanwezig zijn van ordernummers ontslaat de Opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen in het kader van deze SLA.