

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

BJORN LUNDEN

versie 31 juli 2023

1. Definities

1.1. In deze SLA wordt verstaan onder:

Onderhoud	het uitvoeren van werkzaamheden aan hard- en software om de beschikbaarheid van Online Programmatuur te herstellen of voor de toekomst zoveel mogelijk zeker te stellen of aanpassingen of verbeteringen in de Online Programmatuur door te voeren
Incident	door Klant gemeld probleem in de Programmatuur dat een oplossing behoeft
Reactietijd	de tijd tussen het aanmelden van een Incident en de eerste reactie van Bjorn Lunden
Oplossingstijd	de tijd tussen het aanmelden van een Incident en het oplossen van het Incident
SLA	deze service level agreement tussen Bjorn Lunden en de Klant

1.2. Met een hoofdletter geschreven begrippen die niet in bovenstaande lijst worden toegelicht, hebben de betekenis die de algemene voorwaarden van Bjorn Lunden eraan geven.

2. Werkingsfeer

2.1. Deze SLA geldt in aanvulling op de Overeenkomst en de algemene voorwaarden van Bjorn Lunden. De looptijd van de SLA is altijd gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.

2.2. Bjorn Lunden is te allen tijde gerechtigd om deze SLA te wijzigen. Wijzigingen zal zij via www.kingsoftware.nl en/of per e-mail bekendmaken.



3. Beschikbaarheid en Onderhoud

- 3.1. Het uitgangspunt is dat Online Programmatuur continu beschikbaar is voor gebruik door de Klant. Bjorn Lunden streeft in ieder geval naar een beschikbaarheid van 99,7% per kalendermaand.
- 3.2. Voor de beschikbaarstelling van Online Programmatuur gebruikt Bjorn Lunden gescheiden datacenters die beheerd worden door verschillende hostingpartijen.
- 3.3. Bjorn Lunden is gerechtigd de toegang tot de Online Programmatuur buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken, voor zover dit noodzakelijk is voor Onderhoud. Gepland Onderhoud vindt normaliter plaats tussen 0.00 uur en 06.00 uur Voor zover redelijkerwijs mogelijk zal Bjorn Lunden ongepland Onderhoud van te voren aankondigen.
- 3.4. De tijd waarin Online Programmatuur niet beschikbaar is in verband met Onderhoud, strekt niet in mindering op de beschikbaarheid als bedoeld in artikel. 3.1.
- 3.5. Indien Online Programmatuur niet beschikbaar is kan de Klant de status, eventuele achtergronden en de verwachte duur van de onderbreking volgen op support.kingsoftware.nl

4. Beschikbaarheid gegevens

- 4.1. Het uitgangspunt is dat de door de Klant in de Online Programmatuur verwerkte gegevens beschikbaar zijn gedurende de tijd dat de Online Programmatuur beschikbaar is.
- 4.2. Bjorn Lunden maakt regelmatig nieuwe back-ups van administraties in Online Programmatuur waarin wijzigingen zijn aangebracht.
- 4.3. De helpdesk kan op verzoek van de Klant een back-up van een administratie in Online Programmatuur terugzetten. Bij het terugzetten van een back-up kunnen wijzigingen in de administratie die dateren van na het moment van de back-up verloren gaan.

5. Ondersteuning

- 5.1. Bjorn Lunden draagt gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorg voor de ondersteuning van de Klant bij het gebruik van de programmatuur. Deze ondersteuning betreft de volgende onderdelen:
- a) Het verstrekken van online informatie betreffende de werking van de programmatuur, o.a. bestaande uit een online help-systeem, digitale handleidingen en instructievideo's
 - b) Ondersteuning per chat, mail en telefoon via een helpdesk. De helpdesk kan tevens gebruik maken van een remote verbinding naar de Klant
 - c) Op aanvraag (en tegen betaling) verzorgt Bjorn Lunden ondersteuning bij:
 - i) training en opleiding in het gebruik van de Programmatuur
 - ii) inrichting en in gebruik name van de Programmatuur
 - iii) bouwen van klant specifieke aanpassingen in de Programmatuur

6. Helpdesk

- 6.1. Aan de Klant staat een helpdesk ter beschikking voor ondersteuning bij het gebruik van de Programmatuur en het melden en oplossen van Incidenten.
- 6.2. De helpdesk is op werkdagen van 8:30u tot 17:00 uur bereikbaar. Op nationale feestdagen, in het weekend en op specifiek aangekondigde momenten is de helpdesk gesloten. De helpdesk is bereikbaar via het telefoonnummer en e-mailadres vermeld op de website van Bjorn Lunden. E-mails worden in beginsel alleen beantwoord tijdens openingstijden van de helpdesk.
- 6.3. Ondersteuning door de helpdesk gedurende de eerste 15 minuten van de ondersteuningsvraag zijn gratis. Voor het bieden van ondersteuning met een langere doorlooptijd kan een afspraak met een consultant worden ingepland.

6.4. Bjorn Lunden heeft het recht om na overleg met de Klant de beschikbaarheid van de helpdesk te beperken tot bepaalde medewerkers (key users) of functiegroepen van de Klant.

7. Incidenten

7.1. Bjorn Lunden onderscheidt vier niveaus van Incidenten:

- a) Niveau 1 (Dringend): een Incident van zodanige aard dat kritieke bedrijfsprocessen worden belemmerd;
- b) Niveau 2 (Hoog): een Incident van zodanige aard dat niet bedrijf-kritische processen niet of niet volledig functioneren;
- c) Niveau 3 (Normaal): Functionele vragen inzake de werking van de software.
- d) Niveau 4 (Laag): Wensen en functionele vragen die de bedrijfsprocessen niet verstoren.

7.2. De Klant dient Incidenten van niveau 1 zo spoedig mogelijk te melden bij de helpdesk.

7.3. De Reactietijden voor Incidenten van niveau 1 en niveau 2 bedragen maximaal twee werkuren, respectievelijk 4 werkuren. Voor de niveaus 3 en 4 geldt een Reactietijd van maximaal 12 werkuren, respectievelijk 24 werkuren. De periode buiten de in artikel 5.2 genoemde openingstijden wordt hierbij niet meegerekend.

7.4. Bjorn Lunden zal storende fouten en gebreken in de Programmatuur zo spoedig mogelijk en zonder kosten voor de Klant opsporen en herstellen

7.5. De Klant zal aan Bjorn Lunden de medewerking verlenen die nodig is om het Incident op te lossen, onder meer door toegang te geven tot data van de Klant en Bjorn Lunden toe te staan de nodige wijzigingen aan te brengen.