Service Level Agreement

Het serviceniveau van de memorandum-assistent: beschikbaarheid, storingen, support en wat de klant daarbij mag verwachten. Dit document hoort bij het klantblad en geldt naast de algemene voorwaarden en de verwerkersovereenkomst.

S1. Toepassing en rangorde

Deze Service Level Agreement (SLA) geldt voor de memorandum-assistent van Arn Braunschweiger, handelend onder eigen naam, KvK 69656924, arn@quicknet.nl (leverancier), voor de klant en de vestiging die in het klantblad staan. Er is één SLA voor alle abonnementsvormen. Zij gaat in op de dag waarop het abonnement volgens het klantblad ingaat.

Voor persoonsgegevens gaat de verwerkersovereenkomst voor. Voor tarieven, looptijd, gebruik en het aansprakelijkheidsbedrag gaat het klantblad voor. Een aanbrengovereenkomst gaat voor bij aanbrengen en verrekening. Voor beschikbaarheid, reactie, oplossing en support gaat deze SLA voor op de algemene voorwaarden; voor het overige vullen de algemene voorwaarden aan. Het niet halen van een afspraak uit deze SLA geeft uitsluitend de gevolgen die in S12 staan, binnen de aansprakelijkheidsregeling van het klantblad.

De leverancier beheert deze SLA en geeft iedere versie een nummer en een datum. Een wijziging geldt voor een lopend abonnement pas nadat beide partijen die schriftelijk hebben bevestigd; een nieuwe versie wijzigt een lopend klantblad niet vanzelf.

S2. Begrippen

Platform	Het deel van de dienst waarmee de gebruiker inlogt, documenten uploadt, een verwerking start en resultaten bekijkt en downloadt.
Generatie	Het lezen van de documenten en het schrijven van het concept door het taalmodel. De generatie is afhankelijk van de leverancier van dat taalmodel.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de in Nederland algemeen erkende feestdagen.
Werkuur	Een uur tussen 09:00 en 17:00 op een werkdag, Nederlandse tijd. Een melding buiten die uren telt vanaf het eerstvolgende werkuur. Een melding op vrijdag om 16:30 heeft dus een half werkuur op die dag en loopt op de eerstvolgende werkdag om 09:00 verder.
Storing	Het platform werkt niet of niet zoals opgeleverd, of de generatie mislukt structureel. Een inhoudelijke onvolkomenheid in een concept is geen storing: de adviseur controleert en redigeert het concept, zoals in artikel 2 van de algemene voorwaarden staat.
Opgelost	De klant kan weer inloggen en een verwerking starten en afronden, of de leverancier heeft schriftelijk een tijdelijke oplossing bevestigd waarmee dossiers doorlopen. Een definitieve oplossing kan daarna volgen.

S3. Servicevenster

Support en reactie	Werkdagen van 09:00 tot 17:00. Buiten dit venster bestaat geen reactieplicht.
Meetvenster	Werkdagen van 07:00 tot 20:00. Binnen dit venster wordt de beschikbaarheid van het platform gemeten en vindt geen gepland onderhoud plaats.

S4. Beschikbaarheid van het platform

Streefwaarde 99% per kalendermaand, gemeten binnen het meetvenster. Bij een gemiddelde maand komt dat neer op ten hoogste ongeveer drie uur niet-beschikbaarheid in dat venster. De leverancier meet de bereikbaarheid van het platform op het adres van de dienst en houdt die meting bij. De klant kan een meting weerleggen met zijn eigen vastlegging van tijdstippen.

Aangekondigd onderhoud (S5) telt niet mee. Voor de generatie geldt geen percentage: kan de klant inloggen en een verwerking starten, maar wacht die verwerking op het taalmodel, dan is het platform beschikbaar en geldt de informatieplicht uit S6.

S5. Onderhoud

Gepland onderhoud vindt plaats buiten het meetvenster, wordt ten minste 24 uur vooraf per e-mail gemeld en duurt per keer ten hoogste vier uur. Een beveiligingsupdate die niet kan wachten mag korter van tevoren worden uitgevoerd; de leverancier meldt dat zo snel als redelijkerwijs kan en houdt de onderbreking zo kort mogelijk.

S6. Storingen: prioriteit, reactie en oplossing

De klant meldt een storing per e-mail (S8). De leverancier stelt de prioriteit vast en motiveert die in zijn reactie. Blijkt stelselmatig dat de klant meldingen te hoog inschat, dan overleggen partijen daarover. Reactie betekent een inhoudelijke bevestiging met een eerste inschatting van oorzaak en aanpak. De oplostijd geldt wanneer de oorzaak bij de leverancier ligt.

	Situatie	Reactie	Oplossing	Oorzaak bij hosting- of taalmodelpartij
P1	Niemand van de vestiging kan inloggen, of niemand kan een verwerking starten.	4 werkuren	1 werkdag	Melding binnen 4 werkuren, daarna bij iedere wijziging. Herstel zodra die partij hersteld is.
P2	Verwerken mislukt structureel, of er is een beveiligingsincident, en er is geen tijdelijke oplossing.	1 werkdag	2 werkdagen	Dezelfde informatieplicht. Geen oplostijd.
P3	Eén gebruiker of één dossier is geraakt; de rest werkt.	1 werkdag	5 werkdagen	Dezelfde informatieplicht.
P4	Vraag, wens of kleine hinder.	2 werkdagen	Ingepland, geen oplostijd	Niet van toepassing.

Verwacht de leverancier dat een oplostijd niet wordt gehaald, dan meldt hij vóór het verstrijken ervan de oorzaak, een eventuele tijdelijke oplossing en het volgende moment waarop hij bericht geeft. Een beveiligingsincident dat persoonsgegevens raakt, wordt daarnaast gemeld volgens B8 van de verwerkersovereenkomst; die melding aan de klant vervangt geen melding van de klant zelf aan de toezichthouder.

S7. Contact, escalatie en afwezigheid

Beide partijen wijzen één contactpersoon aan. Aan de kant van de leverancier is dat Arn Braunschweiger, bereikbaar per e-mail op arn@quicknet.nl en bij een P1 binnen het supportvenster ook telefonisch op het nummer dat in het klantblad staat. Er is geen functieladder; escalatie verloopt via de informatieplicht in S6.

Het platform blijft draaien en wordt bewaakt, ook wanneer de leverancier afwezig is. De reactie- en oplostijden voor P1 blijven altijd gelden. Bij een geplande afwezigheid van meer dan twee werkdagen meldt de leverancier dat vooraf; de termijnen voor P2 tot en met P4 schuiven dan op met de duur van die afwezigheid, tot ten hoogste vijf werkdagen. Daarna lopen alle termijnen weer gewoon.

S8. Support

Inbegrepen	Uitleg over het gebruik, foutmeldingen, storingen en fouten in de opgeleverde inrichting. Support verloopt per e-mail binnen het supportvenster.
Op offerte	Wijzigingen van het sjabloon of het rekenmodel na de oplevering, formulebrede sjabloonwijzigingen via het hoofdkantoor, koppelingen, maatwerk en een tweede inrichtingsronde. Vraagt de klant een aanpassing, dan meldt de leverancier binnen vijf werkdagen of het een fout in de opgeleverde inrichting is (dan geldt S6) of een wijziging. Een wijziging voert hij alleen uit na schriftelijk akkoord op omvang, prijs en termijn.
Melden	Met het dossiernummer, het tijdstip en een omschrijving van wat er gebeurde. Via dit kanaal worden geen dossierstukken en geen schermafdrukken met klantgegevens uitgewisseld; het stuk zelf blijft in de beveiligde omgeving, zoals artikel 4 van de algemene voorwaarden bepaalt.

S9. Randvoorwaarden aan de kant van de klant

- Eén bereikbare contactpersoon en een actueel overzicht van de gebruikers van de vestiging. Geen gedeelde logins.
- Een moderne browser en een werkende internetverbinding op de werkplekken van de vestiging.
- Aangeleverde stukken zijn juist, volledig en leesbaar. Het burgerservicenummer en bijzondere gegevens worden afgeschermd zoals B10 van de verwerkersovereenkomst bepaalt.
- De klant instrueert zijn gebruikers over het gebruik van de dienst en over deze SLA.

Komt de klant een randvoorwaarde niet na, dan schuiven de termijnen uit S6 op met de duur van die belemmering.

S10. Uitsluitingen

Buiten deze SLA vallen: het netwerk, de apparatuur en de software van de klant; aangekondigd onderhoud; een generatie die wacht op het taalmodel zolang het platform bereikbaar is; de inhoud van concepten en van stukken die de adviseur heeft gecontroleerd, goedgekeurd en verstuurd; en gebruik boven de grens uit het klantblad nadat de leverancier daarover contact heeft opgenomen. Overmacht wordt beoordeeld volgens artikel 12 van de algemene voorwaarden; de informatieplicht uit S6 blijft ook dan gelden.

S11. Verantwoording

Er is geen periodieke rapportage en geen vast overleg. Na een P1 stuurt de leverancier binnen vijf werkdagen een korte schriftelijke terugkoppeling met oorzaak, herstel en wat er is gedaan om herhaling te voorkomen. Op verzoek verstrekt hij eens per kwartaal de gemeten beschikbaarheid van het platform over de afgelopen maanden.

S12. Wanneer het serviceniveau niet wordt gehaald

Er gelden geen servicecredits of kortingen. Wordt een afspraak uit deze SLA niet gehaald, dan geldt de informatieplicht uit S6 en het beëindigingsrecht hieronder. Dit beëindigingsrecht vult het recht uit artikel 11 van de algemene voorwaarden in.

Kan de klant gedurende tien opeenvolgende werkdagen binnen het meetvenster niet inloggen of geen verwerking starten, dan mag hij het abonnement per e-mail direct en kosteloos beëindigen, ook wanneer de oorzaak overmacht is. Blijft alleen de generatie uit terwijl het platform bereikbaar is, dan ontstaat dat recht na dertig opeenvolgende werkdagen. Vooruitbetaald abonnementsgeld over de periode na de einddatum wordt terugbetaald. De exportafspraken uit de algemene voorwaarden en de verwerkersovereenkomst blijven van toepassing.