

Definities

- Changes: Een verandering, toevoeging of verwijdering van een functionaliteit in de applicatie of koppeling van de opdrachtgever.
- Incidenten: Een fout of bug in de applicatie of koppeling die een verstoring veroorzaakt in de productie .
- Service Request: Vraag of verzoek van de opdrachtgever.
- Contactpersoon: De door Partijen voor de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst betrokken natuurlijke persoon die werkzaam is bij of voor een van de Partijen
- Werkdagen: Maandag tot en met vrijdag van 8:30 t/m 17:30 met uitzondering van officieel erkende feestdagen.

Bereikbaarheid

- Opdrachtgever dient meldingen in te dienen via de Service Desk, dit kan per mail servicedesk@goden.nl of in te loggen via het klantenportaal.
- Opdrachtnemer is op werkdagen (telefonisch) 8:30 tot 17:30 bereikbaar voor incidenten met een hogere prioriteit.
- Optioneel: Buiten kantooortijden is de opdrachtnemer/serviceorganisatie telefonisch bereikbaar in het geval van een hoge of kritieke melding. Hiervoor geldt een standby-fee en is optioneel mogelijk.

Proces

1. De contactpersoon van Opdrachtgever doet een melding via de Qoden Service Desk.
2. Meldingen met een prioriteit kritiek of hoog worden ook telefonisch aangemeld.
3. In de Qoden Helpdesk is de voortgang te volgen en kan door beide partijen aanvullende informatie worden toegevoegd.
4. In overleg wordt het ticket afgesloten. Indien Opdrachtgever nadien niet akkoord is, kan het ticket worden heropend.
5. Response en oplostijden van tickets die via de Qoden Helpdesk zijn aangemeld, zijn gebaseerd op Werkdagen van 8 uur.
6. 90% van de meldingen worden binnen de aangegeven tijd opgelost.
7. Een oplossing kan bestaan uit een workaround of uit een definitieve oplossing

Maximale reactietermijn

- Changes: 2 werkdagen
- Incidenten: 1 werkdag
- Service Request: 2 werkdagen

Maximale oplostermijn

- Changes: Geen maximale oplostermijn (tenzij anders overeengekomen)
- Incidenten: 3 werkdagen (tenzij anders overeengekomen)
- Service Request: 5 werkdagen (tenzij anders is overeengekomen)

Releasebeleid

De omgeving van de opdrachtgever zal zo veel mogelijk de laatste versie bevatten, zolang het gaat om kleine updates en nieuwe features die uitgebreid getest zijn. In enkele gevallen kan het voorkomen dat een nieuwe versie eerst in de support omgeving wordt aangeboden en dat het verzoek gedaan wordt om deze te controleren/testen.

Rapportage

Op basis van ingediende meldingen kan inzicht worden gegeven in onder andere nieuwe, openstaande en afgehandelde meldingen. Contactpersonen van de Opdrachtgever kunnen op het klantenportaal inloggen en de volgende gegevens raadplegen:

- Het aantal openstaande en afgehandelde meldingen inzien;
- Categorieën inzien (Change, Incident en Service Request);
- Aanmelder van het ticket;
- Datum eerste en laatste response.

Contactpersonen hebben inzicht in openstaande, afgehandelde tickets van andere contactpersonen van Opdrachtgever.

Beschikbaarheid

- De beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten worden zodanig gemeten dat de vooraf door Opdrachtnemer aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
- Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Opdrachtnemer zal zich er voor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Opdrachtnemer zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Opdrachtnemer zijn gemeld. Opdrachtnemer kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door Opdrachtnemer is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld, kan Opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen.

Evaluatie

Tenminste éénmaal per jaar zal op verzoek van de Opdrachtgever een evaluatie plaatsvinden, waarbij bovengenoemde punten worden besproken.

Op basis van ervaringen kan het SLA worden aangepast.