

# Service Level Agreement

United Bank

United Bank  
United Bank  
United Bank

United Bank

United Bank  
United Bank

## SLA The Integrators

Service Level Agreement (SLA) versie V1.2 van toepassing op alle door Keen Integrations B.V., opgeleverde projecten gerealiseerd op het platform van Nodum.

### Inhoudsopgave

1. Ingangsdatum
2. Duur van de overeenkomst
3. Abonnementskosten
4. Uurtarief voor consultancy en support
5. Support uren per maand
6. Testomgeving
7. Monitoring van de koppeling/ integratie / Add-on
8. Reactietijd urgente meldingen
9. Reactietijd niet-urgente meldingen
10. Beschikbaarheid
11. Continuïteit
12. Escrow
13. Technisch beheer en onderhoud
14. Incident- en probleemoplossing
15. Wijzigingsbeheer
16. Configuratie en documentatie
17. Performance
18. Veiligheid
19. Integriteit
20. Back-up
21. Consultancy
22. Verantwoordelijkheden
23. Voorwaarden
24. Downloads

SLA Keen Integrations B.V. basis V1.2

Deze SLA beschrijft het serviceniveau voor alle aan klanten opgeleverde projecten van Keen Integrations B.V. (hierna ook : leverancier) ontwikkeld ten behoeve van het werkend en beschikbaar houden van het opgeleverde project.

## 1. Ingangsdatum

Deze SLA is van kracht vanaf de oplevering/ in gebruik name van het project door de klant.

## 2. Duur van de overeenkomst

Deze SLA is van doorlopende aard zolang het project gebruikt wordt door de klant en gefaciliteerd door Keen Integrations B.V. .

## 3. Abonnementskosten

De kosten voor hosting en onderhoud van het project bedragen KOSTEN per jaar. Dat is inclusief deze SLA. Bij achterwege blijven van betaling van de hosting en onderhoudskosten van het project wordt elke serviceverlening opgeschort tot het moment dat de betaling is ontvangen op de rekening van Keen Integrations B.V..

## 4. Uurtarief voor consultancy en support

Voor alle consultancy- en support-werkzaamheden die niet onder deze SLA vallen wordt een uurtarief gehanteerd van € 110,- excl. BTW.

## 5. Support uren per maand

Deze SLA geeft de klant geen recht op uren support en consultancy. Vragen van technische aard en vragen met betrekking tot koppelingen worden geregistreerd als zijnde consultancy en worden op basis van nacalculatie afgerekend.

## 6. Testomgeving

Bij deze SLA is geen testomgeving inbegrepen. Een testomgeving en/of acceptatieomgeving kan/kunnen tegen meerprijs worden aangevraagd.

## 7. Monitoring van de koppeling/ integratie/ Add-on

De koppeling van de klant wordt onder deze SLA niet gevolgd op werking en performance wel hebben wij een standaard bugsnag monitoring op de projecten waarbij we foutmeldingen inzake de gebruikte updateconnectoren van AFAS monitoren. Indien gewenst kunnen deze melding doorgestuurd worden naar een door de klant gewenst mailadres. (kosten hiervan zijn via opvraag beschikbaar)

## 8. Reactietijd urgente meldingen (1)

Keen Integrations B.V. hanteert onder deze SLA een reactietijd op urgente meldingen (probleem of storing) van maximaal 24 uur tijdens werkdag(en). Bij een storing welke in de invloedssfeer van Keen Integrations B.V. lijkt te liggen zal de hoogste prioriteit aan de melding worden gegeven en is de genoemde reactietijd niet van kracht.

## 9. Reactietijd niet-urgente meldingen (2)

Keen Integrations B.V. hanteert onder deze SLA een reactietijd op niet-urgente meldingen van maximaal 4 werkdagen.

## 10. Beschikbaarheid

Keen Integrations B.V., heeft de hosting ondergebracht bij Amazon Webservices. Alle software van de leverancier draait op servers in een datacenter in Frankfurt. De data centers voldoen aan de standaard normering voor informatiebeveiliging ISO27001:2005, voor hun Quality management ISO 9001, Environmental management ISO 14001,

Occupational Health and Safety certificaat van OHSAS 18001. Amazon Webservices garandeert een netwerkbeschikbaarheid van 99,99 %.

Situaties die de beschikbaarheid nadelig kunnen beïnvloeden zijn:

- De voor preventief onderhoud benodigde tijd overeenkomstig onderhoudswindowns.
- De tijd die wordt besteed aan het verhelpen van storingen aan de programmatuur welke tot de verantwoordelijkheid van licentienemer behoort.
- Spoedonderhoud bij een calamiteit.
- De met licentienemer afgesproken tijd voor onderhoud of het gepland uitvoeren van een wijzigingsverzoek.
- Door licentienemer veroorzaakte gevallen van storingen of performance degradatie.
- Storingen ten gevolge van overmacht.
- Storingen voortkomend uit niet door leverancier beheerde externe systemen en/ of applicaties. Hieronder vallen ook systemen en/of applicaties van partners van leverancier.

## 11. Continuïteit

Keen Integrations B.V. heeft als policy hosting partijen in te schakelen die beschikken over afdoende calamiteitenplannen en -procedures met betrekking tot het systeem om verlies van data door systeemuitval, fysieke vernietiging of anderszins te voorkomen en het herstel van zulke data te bevorderen. Door Keen Integrations B.V., op verzoek van klant, geleverde tweedelijns support aan derden zal altijd worden verrekend als zijnde support of consultancy aan de klant.

## 12. Escrow

Op deze SLA is geen Escrow overeenkomst van toepassing.

## 13. Technisch beheer en onderhoud

Keen Integrations B.V. streeft naar continuïteit van de geleverde softwareomgeving. Binnen dit kader worden voor de gebruikte software de meest actuele versies gebruikt, die door de leveranciers worden aanbevolen en ondersteund voor gebruik in de software-omgeving. Het versiebeleid van leverancier en de betreffende andere leveranciers is het uitgangspunt.

## 14. Incident- en probleemoplossing

Bij een calamiteit is het de taak van leverancier om de service zo snel mogelijk weer conform de werking bij oplevering van het project te leveren. De hersteltijd bij een calamiteit is afhankelijk van de ernst van de situatie en de mate waarin de leverancier afhankelijk is van derden voor het uitvoeren van herstelwerkzaamheden. Als de reguliere processen en procedures niet (of niet in voldoende mate) in een oplossing voorzien dan wordt door de leverancier contact opgenomen met de klant.

## 15. Wijzigingsbeheer

Wijzigingsbeheer richt zich op het gecontroleerd en binnen een overeengekomen doorlooptijd afhandelen van wijzigingen tijdens de exploitatie van de dienstverlening. De wijzigingsprocessen worden samen met klant ingevuld. Wijzigingen worden in overleg gedaan met de klant en eerst getest (mits hiervoor de middelen door licentienemer beschikbaar zijn gesteld). Na akkoord van alle betrokken partijen wordt de wijziging doorgevoerd. Voor de wijziging is altijd een rollback scenario beschikbaar. Aangezien een rollback kan inhouden dat een back-up moet worden teruggeplaatst naar een eerder tijdstip, is het van belang dat door de klant gedurende het doorvoeren van wijzigingen geen mutaties plaatsvinden in het systeem. Voor bewaking hiervan is klant verantwoordelijk.

Wijzigingen zullen op basis van nacalculatie worden uitgevoerd, voor zover deze afwijken van het oorspronkelijke functioneel ontwerp, tenzij anders overeengekomen.

## 16. Configuratie en documentatie

De leverancier beheert de software configuratie en de daaraan gekoppelde configuratie items, versies, en documenteert deze. Hierdoor kan de software-omgeving in de oorspronkelijke staat worden opgebouwd in het geval van calamiteiten of rampen. Deze documentatie beperkt zich tot de door de leverancier geleverde en beheerde software.

## 17. Performance

De leverancier bewaakt de afgenomen interne en externe geheugenruimte en processor capaciteit en zal de klant hierover indien daarvoor aanleiding is adviseren. Als maatstaf voor dit advies wordt de 'load average' ten opzichte van vergelijkbare klanten gebruikt. Ook kan worden geadviseerd de inrichting van systemen te optimaliseren. Indien dit advies niet wordt opgevolgd en naar oordeel van de leverancier leidt tot onnodige incidenten of verminderde systeemprestaties, dan kan de leverancier de overeengekomen serviceniveaus niet garanderen voor het systeem waarvoor het advies werd afgegeven.

## 18. Veiligheid

De leverancier draagt zorg voor de juiste inzet van middelen, methoden en technieken met als doel het waarborgen van de beveiliging, betrouwbaarheid en integriteit van de gegevens en het project van opdrachtgever.

## 19. Integriteit

De klant wordt gegarandeerd dat zijn userdata inhoudelijk alleen toegankelijk zijn voor de betreffende klant zelf. Het is aan de klant om bepaalde data toegankelijk te maken voor overige gebruikers uit zijn eigen organisatie of derden. Data kunnen echter wel door daartoe geautoriseerde systeembeheerders en ontwikkelaars van de leverancier of door de leverancier gecontracteerde hard- en software-leveranciers ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden benaderd en ingezien worden.

Medewerkers van de leverancier en eventueel door leverancier ingehuurd derden hebben getekend voor geheimhouding van alle bijzonderheden betreffende cliënten, in de ruimste zin van het woord.

De klant kan de leverancier verzoeken tot het tekenen van een bewerkersovereenkomst.

## 20. Back-up

Voor het zekerstellen van de data wordt gegarandeerd één keer per week een back-up gemaakt en op een externe locatie veiliggesteld.

## 21. Consultancy

Consultancy (in-house, on site of op afstand) die de aard heeft van kennisoverdracht (opleiding of training) kan worden aangevraagd, en wordt, tenzij anders overeengekomen, op basis van nacalculatie verricht.

## 22. Verantwoordelijkheden

*# De leverancier is verantwoordelijk voor:*

- Hosting van de door leverancier ontwikkelde software op hardware van een door leverancier geselecteerde en gecertificeerde hosting partner
- Technisch beheer, beveiliging, continuïteit, correctief en preventief onderhoud en back-ups.

*# De leverancier is niet verantwoordelijk voor:*

- Compatibiliteitsproblemen bij niet door leverancier ondersteunde softwareversies bij klanten van licentienemer.
- De performance, werking, inrichting en bereikbaarheid van gekoppelde externe systemen die niet door leverancier zelf zijn geleverd of worden beheerd.
- Het gebruik van incurante en/of verouderde internetbrowsers voor gebruik van de door leverancier geleverde software.

- Storingen aan omgevingen veroorzaakt door elementen waar voor optimale werking wijzigingen /upgrades nodig zijn, waarover leverancier reeds advies heeft uitgebracht
- Storingen veroorzaakt door updates, nieuwe builds van en patches van de software van AFAS en aanpassingen in AFAS windows, InSite en OutSite die verband houden met de gerealiseerde integratie en/of koppeling.

*Oplossen van deze storingen gebeurt op basis van nacalculatie en zullen gefactureerd worden aan de klant.*

*# De klant is verantwoordelijk voor:*

- De hardware en software (inclusief besturingssystemen) op de werkplek van klant
- De eigen infrastructuur
- De randapparatuur van de eigen infrastructuur.
- Verbinding met de systemen van de leverancier via deugdelijke IP-verbinding (bv. professionele DSL-verbinding met het internet)
- Functionele inrichting en inhoud van externe software omgevingen, alsmede de juistheid van de gegevens
- Beschikbaarheid van betrokken personeel wanneer onderhoud aan systemen de beschikbaarheid van genoemd personeel vereist.
- Het up-to-date brengen en houden van het kennisniveau van de gebruikers van de software omgeving. Bij herhaaldelijke constatering van incidenten als gevolg van onvoldoende basiskennis van de software omgeving, kan de leverancier dwingend adviseren om aanvullende consultancy of gebruikerstraining af te nemen. De leverancier is leidend in het bepalen van het moment van consultancy/training.
- Het reproduceren van incidenten die zich voordoen bij klant(en) van klant.

## 23. Voorwaarden

Op deze SLA zijn de Algemene Voorwaarden van Nederland ICT van toepassing en indien niet anders overeengekomen de standaard SLA van Keen Integrations B.V. Voor alle werkzaamheden zal Keen Integrations gebruik maken van de door haarzelf geleverde bewerkersovereenkomst.

## 24. Ondertekening

Datum:

Datum: DATUM

ORGANISATIE.  
NAAM  
FUNCTIE

Keen Integrations B.V.  
T. Keen  
Partner