



## Service Level Agreement

## Pro-aQt Applicatie

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	4
1.1 Identificatie van partijen.....	4
1.2 Doel Service Level Agreement.....	4
1.3 Toelichting dienstverlening Serviceorganisatie .....	5
1.4 Basisinstructie versus in-company training .....	7
1.5 Pro-aQt helpdesk Serviceorganisatie.....	7
1.5.1 Bereikbaarheid Pro-aQt helpdesk .....	7
1.5.2 Verplichting toepassen voorgeschreven werkwijze Pro-aQt helpdesk.....	8
1.5.3 Maximale inspanning van Serviceorganisatie en Ontwikkelaar .....	8
1.5.4 Technische ondersteuning via servicedesk Ontwikkelaar .....	8
1.5.5 Beschikbaarheid en onderhoud van Dienst.....	9
1.5.6 Infrastructuur .....	10
1.5.7 Doorbelasting helpdeskwerkzaamheden.....	10
1.6 Aanpassingen en verbeteringen.....	11
1.7 Wat kunt u verwachten van Serviceorganisatie?.....	11
1.8 Geldigheid en looptijd jaarlicentie Pro-aQt.....	12
1.9 Eigendom en algemene leveringsvoorwaarden.....	12
2. Klachten en bereikbaarheid .....	13
2.1 Klachtmelding en afhandeling.....	13
2.2 Probleem management door Ontwikkelaar .....	13
2.2.1 Responstijd Ontwikkelaar en Serviceorganisatie bij technische storingen Dienst .....	15
2.2.3 Escalatie.....	16
3. Wijzigingsmanagement .....	17
3.1 Verzoek tot wijziging.....	17
3.2 Voorwaarden en uitsluitingen.....	17
4. Informatiebeveiliging en privacy .....	18

4.1	Informatiebeveiliging en opslag.....	18
4.2	Privacy bepaling .....	18
5.	Financieel.....	19
5.1	Uurtarieven Serviceorganisatie.....	19
5.1.1	Servicepakketten.....	20
5.2	Betalingsvoorwaarden.....	20
5.3	Hardheidsclausule.....	20
5.4	Overmacht.....	20
6.	Afbakening.....	21
7.	Overige bepalingen.....	21
8.	Akkoord.....	22

## 1. Inleiding

### 1.1 Identificatie van partijen

U maakt als organisatie (hierna te noemen *Eindklant*) gebruik van de online tool ter ondersteuning van managementsystemen genaamd “Pro-aQt” (hierna te noemen *Dienst*), dat geleverd wordt door Pro-aQt BV (hierna te noemen *Serviceorganisatie*) als partner van ISO2HANDLE (hierna te noemen *Ontwikkelaar*).

Via uw overeenkomst van opdracht met Kleemans BV (hierna te noemen *Consultant*) of *Serviceorganisatie* heeft u getekend voor het gebruik van *Dienst* en de daarbij behorende services en onderliggende overeenkomsten en voorwaarden van de genoemde partijen.

	<b><u>(Optioneel)</u></b> <b><u>Consultant</u></b>	<b><u>Serviceorganisatie</u></b>	<b><u>Ontwikkelaar</u></b>
<b>Bedrijfsnaam</b>	<b>Kleemans BV</b>	<b>Pro-aQt BV</b>	<b>ISO2HANDLE</b>
<b>Bezoekadres</b>	Bolbergseweg 12a 4854 NG BAVEL	Bolbergseweg 12a 4854 NG BAVEL	n.v.t.
<b>Contactgegevens</b>	Telefoon: 0161-745007	Telefoon: 085-0801049	n.v.t.
<b>KvK nr.</b>	20076795	68315007	67160492
<b>E-mail</b>	info@kleemans.nl	info@pro-aqt.nl	n.v.t.
<b>Helpdesk</b>	pro-aqt@kleemans.nl	support@pro-aqt.nl	n.v.t.
<b>Website</b>	www.kleemans.nl	www.pro-aqt.nl	n.v.t.
<b>Overeenkomst + voorwaarden</b>	Overeenkomst van opdracht Kleemans + Algemene voorwaarden	Service Level Agreement Pro-aQt + Algemene voorwaarden	Algemene voorwaarden + verwerkersovereenkomst

### 1.2 Doel Service Level Agreement

Het doel van dit Service Level Agreement (SLA) is het definiëren van verplichtingen en verantwoordelijkheden van zowel *Ontwikkelaar*, *Serviceorganisatie*, *Consultant* en *Eindklant* die gebruik maken van *Dienst*.

### 1.3 Toelichting dienstverlening Serviceorganisatie

*Dienst* is een webbased applicatie, online tool, die *Eindklant* helpt om het managementsysteem te ontwikkelen, implementeren, certificeren, onderhouden en behouden. *Dienst* biedt toepassingsmogelijkheden om alle registraties, procesomschrijvingen, documenten, rapportages en maatregelen van *Eindklant* op één plek te beheren. Tevens is het mogelijk om de kwaliteitsregistraties en -controles meetbaar te maken. De resultaten kunnen overzichtelijk weergegeven worden in de daarvoor bestemde dashboards. Deze dashboards worden ter beschikking gesteld aan de *Eindklant*.

Pro-aQt (*Dienst*) is een “white label” voor een online tool, ontwikkelt door ISO2HANDLE (*Ontwikkelaar*), wat als een Software-as-a-Service (SaaS) inzetbaar is en als zodanig dienst doet.

*Serviceorganisatie* is via een partnerschap met *Ontwikkelaar* de leverancier van *Dienst* en is als dienstverlener ondersteunend aan *Consultant* en *Eindklant* om de toepassingsmogelijkheden op basis van de functionaliteiten van Pro-aQt optimaal te benutten.

#### **De dienstverlening van Serviceorganisatie omvat:**

- Inrichting Pro-aQt omgevingen voor *Eindklant*.
- Advies, training en ondersteuning t.a.v. *Dienst* aan *Consultant* en *Eindklant*.
- Ontwikkeling van maatwerk (modules, registraties, dashboards) binnen de beschikbare functionaliteiten van *Dienst* voor *Consultant* en *Eindklant*.
- Helpdesk voor functionele vragen, problemen, incidenten en klachten over *Dienst*.
- Eerstelijns helpdesk voor technische ondersteuning en beheer van *Dienst*.

*Ontwikkelaar* is verantwoordelijk voor het technische beheer, de technische ondersteuning, functionele ontwikkeling van *Dienst* en servicedesk voor *Serviceorganisatie*. *Ontwikkelaar* zorgt o.a. ook voor de back-up procedure (zie “[4.1 Informatiebeveiliging en opslag](#)”).

*Eindklant* betaalt een basistarief via een “jaarlicentie Pro-aQt” om van deze diensten gebruik te maken, waarbij *Eindklant* een “Eindklant specifieke Pro-aQt omgeving” ter beschikking krijgt. Indien gewenst kan *Eindklant* aanvullende modules, voor een meerprijs, afnemen die toegevoegd kunnen worden aan de “Eindklant specifieke Pro-aQt omgeving”.

#### **Serviceorganisatie stelt een Pro-aQt omgeving ter beschikking (eventueel via Consultant) aan Eindklant met als doelen:**

- Efficiënte communicatie tussen *Consultant* en kwaliteitsteam *Eindklant* bij ontwikkeling, onderhoud en verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem van *Eindklant*.
- Centraal beheer van het kwaliteitshandboek, documenten, rapportages, registratieformulieren, maatregelen, acties en dashboards van *Eindklant*.
- Een webbased applicatie voor het kwaliteitsmanagementsysteem *Eindklant*.

### Enkele voordelen voor *Eindklant*:

- Er is geen lokale installatie van *Dienst* nodig binnen de IT infrastructuur van *Eindklant* (*Dienst* is een SaaS oplossing).
- *Serviceorganisatie* heeft een nauwe samenwerking met *Consultant* én *Ontwikkelaar* om de “Eindklant specifieke Pro-aQt omgeving” zo optimaal mogelijk in te richten, te ontwikkelen en te onderhouden.
- *Serviceorganisatie* heeft ruime expertise (in samenwerking met *Consultant*) m.b.t. het praktisch inrichten en ontwikkelen van Pro-aQt omgevingen en modules.
- *Serviceorganisatie* biedt, als onderdeel van de jaarlicentie, 2 uur intensieve en praktische ondersteuning bij eerste aanschaf licentie, gebruikersinstructies en trainingen en een Pro-aQt helpdesk aan de *Eindklant*.
- *Serviceorganisatie* kan *Eindklant* en *Consultant*, tegen een meerprijs, ondersteunen bij:
  - Maatwerkontwikkelingen van modules, registratieformulieren en beschikbare functionaliteiten van *Dienst*;
  - Het efficiënt inrichten van de applicatie;
  - Het uitvoeren van een efficiency slag- en importen van bestaande documenten van *Eindklant* in de applicatie;
  - Verder ondersteunen, als aanvulling op de bovengenoemde 2 uur, bij eerstelijns hulpvragen tegen een gereduceerd uurtarief;
    - Onderdeel van het “Service Pakket Basis” of het “Service Pakket Pro” aangeboden door *Serviceorganisatie*.
  - Het verzorgen van trainingen en gebruikersinstructies (als aanvulling op de éénmalige algemene gebruikersinstructie) tegen een gereduceerd tarief;
    - Onderdeel van het “Service Pakket Basis” aangeboden door *Serviceorganisatie*.

Er wordt aan de *Eindklant* een “Eindklant specifieke Pro-aQt omgeving” beschikbaar gesteld, ingericht naar de wensen van *Eindklant*. Door middel van de juiste autorisaties, op basis van rollen en rechten, kan *Eindklant* gemakkelijk haar kwaliteitsmanagementsysteem beschikbaar stellen voor de medewerkers binnen de organisatie van de *Eindklant*.

## 1.4 Basis instructie versus in-company training

1. Bij de start van *Dienst* wordt er, als onderdeel van de jaarlicentie, een éénmalige gebruikersinstructie verstrekt aan *Eindklant*. Deze instructie dient om *Eindklant* bekend te maken met de functionaliteiten omtrent rollen/rechten van users, de opbouw van de applicatie en de basis functionaliteiten van de applicatie.
2. Voor eventuele vragen of opmerkingen over de “Eindklant specifieke Pro-aQt omgeving” kan *Eindklant* (eventueel via *Consultant*) gebruikmaken van de helpdesk van de *Serviceorganisatie*.
3. *Eindklant* dient een eerste contactpersoon – beheerder - aan te stellen die binnen de organisatie verantwoordelijk is voor het gebruik van *Dienst*. De beheerder dient voldoende bekwaam te zijn in de functionaliteiten en werking van *Dienst*. Deze beheerder is ook verantwoordelijk voor het gebruikersbeheer en de autorisaties binnen de organisatie van *Eindklant*.
4. Indien gewenst kan *Serviceorganisatie*, als aanvulling op de éénmalige gebruikersinstructie, een in-company training op maat verzorgen voor beheerders en/of gebruikers van *Dienst*.

## 1.5 Pro-aQt helpdesk Serviceorganisatie

De helpdesk van de *Serviceorganisatie* fungeert als ingang voor het aanmelden van storingen, verzoeken tot wijziging, vragen omtrent de technische werking van *Dienst* en haar toepassingsmogelijkheden voor *Eindklant*. Uiteraard kan *Eindklant* altijd eerst de vraag stellen aan *Consultant* indien gewenst.

### 1.5.1 Bereikbaarheid Pro-aQt helpdesk

1. *Eindklant* kan altijd direct schakelen met de helpdesk van de *Serviceorganisatie*.
  - a. Indien gewenst kan er door de *Eindklant* eerst geschakeld worden met de *Consultant*. De *Consultant* kan de vragen van de *Eindklant* dan doorzetten naar de helpdesk van de *Serviceorganisatie*.
2. De helpdesk van de *Serviceorganisatie* is bereikbaar op werkdagen tussen 8:30 en 17:00 uur en levert geen 24-uurservice.
3. De helpdesk van de *Serviceorganisatie* is niet bereikbaar in de weekenden en op de officiële Nederlandse feestdagen.

### **1.5.2 Verplichting toepassen voorgeschreven werkwijze Pro-aQt helpdesk**

1. *Eindklant* en *Consultant* dienen de werkwijze die is voorgeschreven door *Serviceorganisatie* te volgen voor het aanleveren van een helpdeskvraag (vragen, problemen, incidenten of klachten) via de helpdesk van de *Serviceorganisatie* m.b.t. *Dienst*. Indien deze voorgeschreven werkwijze niet wordt gevolgd kan *Serviceorganisatie* niet garanderen dat de vraag, incidentmelding of klacht accuraat in behandeling wordt genomen.

### **1.5.3 Maximale inspanning van Serviceorganisatie en Ontwikkelaar**

1. *Serviceorganisatie* behandelt de helpdeskvraag zo spoedig mogelijk, eventueel in overleg met *Consultant* en/of *Ontwikkelaar*, en zorgt voor terugkoppeling aan *Eindklant* welke acties zijn of worden ondernomen.
2. *Serviceorganisatie* streeft ernaar een terugkoppeling te geven aan *Eindklant* en/of *Consultant* binnen 24 uur, exclusief weekend- en feestdagen.
3. *Serviceorganisatie* spant zich maximaal in om de helpdeskvraag zo snel mogelijk te behandelen en/of op te lossen, of op korte termijn een aanpassing in work-around, fix of procedure gereed te hebben. Indien noodzakelijk zal *Serviceorganisatie* de helpdesk van *Ontwikkelaar* inschakelen.
4. Het is niet toegestaan dat *Eindklant* rechtstreeks (helpdesk)vragen stelt aan *Ontwikkelaar*, dit dient ten allen tijde te geschieden via tussenkomst van *Serviceorganisatie*. Het volgen van deze communicatielijnen is van belang om een goede afwikkeling van de vragen van *Eindklant* te kunnen garanderen.

### **1.5.4 Technische ondersteuning via servicedesk Ontwikkelaar**

1. Technische helpdeskvragen en storingen t.a.v. *Dienst* die niet door *Serviceorganisatie* kunnen worden opgelost, worden door *Serviceorganisatie* ingediend (geëscaleerd) bij de servicedesk van *Ontwikkelaar*. *Serviceorganisatie* heeft hiervoor een SLA met *Ontwikkelaar* afgesloten.



### 1.5.5. Beschikbaarheid en onderhoud van Dienst

1. *Serviceorganisatie* en *Ontwikkelaar* streven naar een optimale beschikbaarheid van *Dienst*. *Ontwikkelaar* onderhoudt *Dienst* actief. Onderhoudswerk aan *Dienst* dat mogelijk tot beperkingen
2. van de beschikbaarheid kan leiden, zal worden uitgevoerd op momenten dat hier zo min mogelijk hinder van wordt ondervonden door *Eindklant*.
3. *Ontwikkelaar* streeft ernaar dat de server zeven (7) dagen per week en vierentwintig (24) uur per dag beschikbaar is, met uitzondering op de tijden van regulier, correctief en preventief onderhoud.
4. *Ontwikkelaar* heeft het recht om op werkdagen tussen 18:00 uur en 8:00 uur regulier, correctief en preventief onderhoud uit te voeren. In het weekend is er geen beperking tot het uitvoeren van onderhoud.
5. *Ontwikkelaar* streeft ernaar dat de server op de genoemde tijden een beschikbaarheidspercentage heeft van ten minste negennegenentig en een halve (99,5) procent. *De beschikbaarheid van de software wordt als volgt berekend:  $A = 100\% * [1 - (t / T)]$* , waarbij:
  - a. A = de beschikbaarheid in procenten
  - b. t = het aantal minuten dat de applicatie gedurende de maand niet beschikbaar was
  - c. T = totaal aantal minuten per maand
6. De performance parameters van de SaaS-oplossing zijn afhankelijk van de gebruikte browser, de capaciteit van de internetverbinding en de hoeveelheid gegevens op de pagina binnen de applicatie van de *Eindklant*. *Eindklant* stelt alles in het werk om te zorgen voor een goede gebruikerservaring en vergewist gebruikers van het effect van intensieve processen op de laadtijd.
7. *Ontwikkelaar* is verantwoordelijk voor het dagelijks beheer van de benodigde hardware, software en verbindingen voor het operationeel houden van de server.
8. De door *Ontwikkelaar* aangestelde ISO 27001 gecertificeerde hosting provider draagt zorg voor het dagelijks een off-shore backup maken van de gegevens op de productieomgeving. Dit geschiedt via een versleuteld kanaal. Met de hosting provider bestaat een non-disclosure agreement.
9. *Ontwikkelaar* draagt zorg voor het opsporen van storingen.
10. *Ontwikkelaar* is verantwoordelijk voor het verrichten van regulier, correctief en preventief onderhoud van de applicatie.
11. *Ontwikkelaar* stelt automatisch nieuwe versies van de applicatie ter beschikking. Het is niet mogelijk om niet mee te gaan met een zogenaamde upgrade.

### 1.5.6. Infrastructuur

1. *Consultant, Serviceorganisatie en Ontwikkelaar* zijn niet verantwoordelijk voor de (IT)infrastructuur van de *Eindklant*.
2. *Ontwikkelaar* adviseert het gebruik van de volgende webbrowsers, waarbij de laatste versie van de webbrowser en maximaal twee voorafgaande versies door *Dienst* worden ondersteund:
  - a. Google Chrome;
  - b. Mozilla Firefox;
  - c. Apple Safari.
3. *Ontwikkelaar* kan geen optimale werking garanderen indien *Eindklant* gebruik maakt van desktopvirtualisatie, zoals bijvoorbeeld Terminal Services en Citrix of gebruik maakt van adblockers en/of pop-up blokkers.
4. *Ontwikkelaar* maakt gebruik van standaard format voor het exporteren/importeren van gegevens, waardoor de werking van deze functionaliteit gegarandeerd wordt bij gebruik van reguliere office programmatuur, zoals o.a. Microsoft Office en Adobe Acrobat.

### 1.5.7. Doorbelasting helpdeskwerkzaamheden

1. Alle helpdeskwerkzaamheden uitgevoerd door *Serviceorganisatie*, worden op basis van nacalculatie doorbelast aan *Eindklant* of zijn onderdeel van de daarvoor aangeschafte servicepakketten (Zie "5.1.1 Servicepakketten"). De (aanvullende) helpdeskwerkzaamheden vormen dus geen onderdeel van de kosten van de jaarlicentie.
2. Wanneer er geen gebruik wordt gemaakt van de servicepakketten, worden de helpdeskwerkzaamheden uitgevoerd door *Serviceorganisatie* via een urenspecificatie als bijlage bij de factuur aan *Eindklant* toegevoegd.
3. De uurtarieven voor de helpdeskwerkzaamheden worden jaarlijks vastgesteld door *Serviceorganisatie* en kunnen dus afwijken van de uurtariefafspraken die u heeft met uw *Consultant* (zie "5.1 Uurtarieven Serviceorganisatie").

## 1.6 Aanpassingen en verbeteringen

1. *Serviceorganisatie* en *Ontwikkelaar* hebben het recht om *Dienst* tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan, en/of onderhoud, aanpassing of verbetering van de bijbehorende programmatuur of andere faciliteiten.
2. *Serviceorganisatie* en *Ontwikkelaar* spannen zich in om dergelijke buitengebruikstellingen zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden.
3. In het geval *Serviceorganisatie* of *Ontwikkelaar* van mening is dat een buitengebruikstelling van *Dienst*, al dan niet tijdens kantooruren, noodzakelijk is voor de goede werking van *Dienst*, is zij gerechtigd *Dienst* per direct buiten gebruik te stellen.
4. *Serviceorganisatie* en *Ontwikkelaar* mogen van tijd tot tijd de basisfunctionaliteiten van *Dienst* en bijbehorende modules aanpassen. Daarbij zijn de feedback en suggesties van *Consultant* en/of *Eindklant* welkom.
5. *Serviceorganisatie* en *Ontwikkelaar* hebben het recht de aanpassingswensen van *Consultant* en/of *Eindklant* niet door te voeren in het belang van generieke afwegingen.
6. *Consultant* en *Eindklant* kunnen in geen geval de oude versies van *Dienst* blijven gebruiken. *Serviceorganisatie* informeert *Consultant* en *Eindklant* over wijzigingen in functionaliteiten na het doorvoeren van nieuwe versies van *Dienst*.

## 1.7 Wat kunt u verwachten van Serviceorganisatie?

1. *Consultant* en *Eindklant* kunnen van *Serviceorganisatie* verwachten dat de “Eindklant specifieke Pro-aQt omgevingen” zo efficiënt en praktisch mogelijk worden ingericht, toegepast en onderhouden. Dit alles binnen de toepassingsmogelijkheden op basis van de beschikbare functionaliteiten die *Dienst* biedt.
2. Naast begeleiding bij het inrichten van de “Eindklant specifieke Pro-aQt omgeving”, kan *Serviceorganisatie* ook ondersteuning bieden t.b.v. het ontwikkelen van maatwerk toepassingen binnen de beschikbare functionaliteiten van *Dienst* zoals, modules, registratieformulieren en dashboards.
3. Voor het uitvoeren van maatwerk door de *Serviceorganisatie* gelden de uurtarieven zoals vermeld in “[5.1 Uurtarieven Serviceorganisatie](#)”.
4. *Serviceorganisatie* werkt nauw samen met *Consultant* en *Ontwikkelaar*.
5. Het technische beheer, de technische ondersteuning en ontwikkeling van de functionaliteiten van *Pro-aQt* worden verzorgd door de *Ontwikkelaar*.
6. *Ontwikkelaar* assisteert *Serviceorganisatie* op de achtergrond bij beheer, onderhoud, doorontwikkeling en instandhouding van de hierboven genoemde voorzieningen. Ook kan

*Serviceorganisatie* gebruik maken van de servicedesk van *Ontwikkelaar*, om helpdeskvragen te beantwoorden en problemen op te lossen.

7. *Serviceorganisatie* fungeert als het centrale aanspreekpunt voor *Consultant* en *Eindklant* voor wensen en tips rondom functionele verbeteringen van *Dienst*.
8. *Serviceorganisatie* zal deze wensen en tips bespreken met *Ontwikkelaar* en in gezamenlijkheid bepalen of deze worden ontwikkeld in *Dienst* ten gunste van alle *Eindklanten* van *Dienst*.

## 1.8 Geldigheid en looptijd jaarlicentie Pro-aQt

1. De jaarlicentie is een directe overeenkomst met *Serviceorganisatie* of onderdeel van de overeenkomst van uw opdracht met *Consultant*.
2. De jaarlicentie Pro-aQt wordt na het verstrijken van de looptijd automatisch met 12 maanden verlengd.
3. Opzegging van de jaarlicentie Pro-aQt kan jaarlijks, vóór 1 december voorafgaand aan het nieuwe abonnementsjaar.
4. Zonder opzegging wordt in januari de jaarlicentie voor het nieuwe jaar gefactureerd aan *Eindklant* rechtstreeks door *Serviceorganisatie*.

## 1.9 Eigendom en algemene leveringsvoorwaarden

*Serviceorganisatie* en *Ontwikkelaar* blijven te allen tijde de rechthebbenden van alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op, voortkomen uit, verband houden met en/of behoren tot (het resultaat van) de door *Serviceorganisatie* en *Ontwikkelaar* in het kader van de geleverde diensten c.q. verrichte werkzaamheden (zoals in dit reglement beschreven), zoals onder meer de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de in het kader van de ontwikkeling van de software geleverde databases, broncodes en modules incl. voorzetteksten. Een en ander tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Voor verdere bepalingen zie onze van toepassing zijnde algemene leveringsvoorwaarden van *Serviceorganisatie* en *Ontwikkelaar*, zoals gedeponneerd bij de KvK.

## 2. Klachten en bereikbaarheid

### 2.1 Klachtmelding en afhandeling

1. Indien *Eindklant* en/of *Consultant* een klacht heeft over de dienstverlening van *Serviceorganisatie*, dient de klacht via het ticketsysteem binnen de “help” functionaliteit binnen Pro-aQt ingediend te worden via de helpdesk van de *Serviceorganisatie*.
2. *Serviceorganisatie* neemt alleen schriftelijke ingediende klachten in behandeling.
3. De helpdesk van de *Serviceorganisatie* zal in goed overleg met *Eindklant* en/of *Consultant* de klacht naar eer en vermogen afhandelen.
4. Als *Eindklant* of *Consultant* niet naar tevredenheid wordt geholpen, dan dient deze zich rechtstreeks te wenden tot de directie van *Serviceorganisatie*.
5. Het aanmelden van een klacht kan via het ticketformulier wat te vinden is onder de “help” functionaliteit binnen de “Eindklant specifieke Pro-aQt omgeving”. De invulvelden van het ticket dienen door *Eindklant* of *Consultant* zoveel mogelijk ingevuld te worden. Dit geeft de *Serviceorganisatie* de juiste informatie waardoor de klacht naar behoren opgevolgd kan worden.

### 2.2 Probleem management door Ontwikkelaar

In het geval de *Ontwikkelaar* wordt ingeschakeld door *Serviceorganisatie* ter ondersteuning van het afhandelen van technische storingen en problemen zijn de volgende prioriteiten en oplossingstijden vastgesteld door *Ontwikkelaar*:

1. Voor het bepalen van de prioriteit van een gemelde storing wordt de indeling uit de tabel op de volgende pagina gehanteerd. De definitie van het meldingstype is leidend bij het bepalen van de prioriteit.
2. *Eindklant* of *Consultant* zal voor elke gemelde storing of probleem altijd contact opnemen met *Serviceorganisatie* en geeft daarbij de prioriteit aan van de storing conform de meldingstypes weergegeven in het ticketformulier van de “Eindklant specifieke Pro-aQt omgeving”.
3. *Serviceorganisatie* zal voor elke gemelde technische storing of probleem van *Eindklant* of *Consultant* altijd contact opnemen met *Ontwikkelaar* en geeft daarbij de prioriteit aan van de storing conform de meldingstypes.
4. *Serviceorganisatie* start direct in overleg met *Ontwikkelaar* met het ondernemen van actie die (naar verwachting) leidt tot het herstel van de storing op de kortst mogelijke termijn of draagt zorg voor het creëren van een tijdelijke oplossing.
5. *Serviceorganisatie* zet in samenspraak met *Ontwikkelaar* de tijdelijke oplossing vervolgens om in een permanente oplossing.
6. Het tijdsbestek waarbinnen het correctief onderhoud wordt uitgevoerd, wordt bepaald door de toegekende prioriteit aan de storing en de technische complexiteit. De vermelde oplossingstijden in onderstaande tabel betreft de maximale termijnen.

7. Het correctieve onderhoud dat benodigd is voor het verhelpen van storingen met de prioriteit 'Zeer gering' wordt ingepland om op te nemen in een volgende release van een nieuwe versie van de *Dienst*.
8. *Serviceorganisatie* verstrekt in overleg met *Ontwikkelaar* regelmatig informatie over de voortgang van de oplossing van de gemelde storing. De frequentie waarmee de informatie aan *Eindklant* wordt verstrekt is afhankelijk van de prioriteit van de storing.
9. *Serviceorganisatie* neemt in overleg met *Ontwikkelaar* contact op met *Eindklant* indien de oplossingstijd niet wordt gehaald om te overleggen over de voortgang en mogelijke (tijdelijke) oplossingen.

### 2.2.1 Responstijd Ontwikkelaar en Serviceorganisatie bij technische storingen Dienst

Prio	Meldingstype	Responsetijd	Statusmelding door Ontwikkelaar Support	Oplossingstijd
1	<b>Kritiek - Dienst is down, gebruikers kunnen niet inloggen, er is data gelekt, het systeem is gehackt.</b>	Binnen 2 uur	Iedere 2 uur (bij bereikbaarheid Ontwikkelaar Support)	Binnen 24 uur
2	<b>Zeer ernstig - Onderdelen van Dienst werken niet meer, bijvoorbeeld simulatie, rappels, gegevens toevoegen/wijzigen, kwetsbaarheid mbt informatiebeveiliging.</b>	Binnen 6 uur	Iedere 4 uur (bij bereikbaarheid Ontwikkelaar Support)	Binnen 48 uur
3	<b>Ernstig - Onderdelen van Dienst zijn uitsluitend met een workaroud te gebruiken, bijvoorbeeld de simulatie werkt niet overal.</b>	Binnen een dag	Dagelijks (bij bereikbaarheid Ontwikkelaar Support)	Binnen 1 week
4	<b>Gering - In zeer specifieke gevallen functioneert een onderdeel van Dienst niet, bijvoorbeeld door specifieke filterinstellingen bij enkele organisaties/gebruikers.</b>	Binnen 3 dagen	Voorafgaand aan de release	Plannen
5	<b>Zeer gering - Betreft issues van cosmetische aard, bijvoorbeeld terminologie die niet klopt, plaatsing van velden.</b>	Binnen in een week	Na de eerstvolgende release	Plannen

### 2.2.2 Voorwaarden en uitsluitingen

1. De storingen met de prioriteiten 'Zeer gering' en 'Gering' die buiten de openingstijden worden gemeld, worden op de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen.
2. De storingen met de prioriteit 'Kritiek' en 'Zeer ernstig' worden bij voorkeur telefonisch en via het ticketformulier (zie "[2.1 klachtmelding en afhandeling](#)") gemeld bij *Serviceorganisatie* door *Eindklant* en *Consultant*, die vervolgens de storing direct telefonisch meldt bij *Ontwikkelaar Support* voor het zo spoedig mogelijk in behandeling nemen van de storing.
3. De storingen met de prioriteiten 'Zeer gering' en 'Gering' worden digitaal via het ticket systeem gemeld door *Serviceorganisatie* bij *Ontwikkelaar Support*.
4. De storingen met de prioriteit 'Kritiek' en 'Zeer ernstig' worden uitsluitend gemeld door de contactpersonen van *Serviceorganisatie*.
5. Indien *Eindklant* een storing meldt of een verzoek tot ondersteuning doet dat naar mening van *Serviceorganisatie* in overleg met *Ontwikkelaar* buiten de Service Level Agreement valt, zal *Serviceorganisatie Eindkant* hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen en akkoord vragen voor verdere afhandeling.

### 2.2.3 Escalatie

1. *Eindklant* heeft het recht te escaleren over de afhandeling van een probleem.
2. *Eindklant* escaleert bij de Algemeen directeur van *Serviceorganisatie*, indien onvoldoende resultaat wordt geboekt na escalatie.
3. De Algemeen directeur van *Serviceorganisatie* stelt in overleg met *Eindklant* (en indien van toepassing *Consultant*) een plan van aanpak op en bewaakt de uitvoering daarvan.
4. Bij het meldingstype zeer ernstig en/of kritiek levert *Serviceorganisatie* (indien van toepassing in samenwerking met *Consultant*) indien gewenst via *Ontwikkelaar* binnen één werkweek een Root Cause Analysis-rapportage.



## 3. Wijzigingsmanagement

### 3.1 *Verzoek tot wijziging*

1. *Eindklant* heeft het recht om een verzoek bij *Serviceorganisatie* in te dienen voor het wijzigen van de *Dienst*.
2. *Eindklant* levert bij het indienen van een verzoek voor wijziging van *Dienst* de volgende informatie aan bij *Serviceorganisatie*:
  - Naam aanvrager;
  - Telefoonnummer aanvrager;
  - E-mailadres aanvrager;
  - Identificatie van de prioriteit van het verzoek tot wijziging;
  - Omschrijving van het verzoek tot wijziging.

### 3.2 *Voorwaarden en uitsluitingen*

1. *Serviceorganisatie* werkt samen met *Ontwikkelaar* aan het verbeteren van de applicatie (o.a. aan de performance, en het toevoegen van nieuwe en/of verbeterde functionaliteiten) en stelt deze beschikbaar voor alle gebruikers van de *Dienst*, waarmee tevens voor *Eindklant*.
2. Het staat *Serviceorganisatie* en/of *Ontwikkelaar* vrij verzoeken tot een wijziging aan de applicatie al dan niet te accepteren, dit gezien de aard van de applicatie (SaaS-oplossing).
3. Indien *Serviceorganisatie* en/of *Ontwikkelaar* een verzoek tot een wijziging accepteert, bepaalt deze de termijn waarop dergelijke wensen gerealiseerd worden.
4. *Serviceorganisatie* en/of *Ontwikkelaar* bepaalt in welke release een eventueel verzoek tot wijziging opgenomen wordt.

## 4. Informatiebeveiliging en privacy

### 4.1 Informatiebeveiliging en opslag

1. *Serviceorganisatie* draagt in samenwerking met *Consultant* en/of *Eindklant* zorg voor het aanmaken en verschaffen van inloggegevens voor medewerkers, welke binnen de organisatie van *Eindklant* verantwoordelijk zijn gesteld voor het beheer van of toegang nodig hebben tot *Dienst*.
2. *Eindklant* is zelf verantwoordelijk voor de geheimhouding en het actualiseren van de inloggegevens en autorisaties van gebruikers.
3. *Serviceorganisatie* en *Consultant* zijn niet verantwoordelijk voor eventuele geleden schade door onjuist beheer van inloggegevens en autorisaties door *Eindklant*.
4. *Eindklant* is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van de eigen werkplek, hierbij valt te denken aan een werkende virusscanner.
5. *Ontwikkelaar* zorgt voor de back-up van de Eindklantomgevingen en *Dienst*.
6. *Serviceorganisatie* en *Ontwikkelaar* zijn niet verantwoordelijk voor de eventuele schade die veroorzaakt is door het niet goed kunnen uitvoeren van het primaire proces als gevolg van het niet goed functioneren van *Dienst*.
7. Bij incidenten die te maken hebben met beveiliging en back-up kunt u contact opnemen met *Serviceorganisatie*. *Serviceorganisatie* zal het incident in behandeling nemen in nauwe samenwerking met *Ontwikkelaar*.

### 4.2 Privacy bepaling

1. Met *Dienst* is het mogelijk om gegevens op te slaan. Hierbij garandeert *Serviceorganisatie* en *Ontwikkelaar* dat opgeslagen gegevens van de *Eindklant* als zodanig eigendom blijven van *Eindklant*. *Serviceorganisatie* en *Ontwikkelaar* zullen nooit eigendomsaanspraken doen op gegevens van *Eindklant*.
2. Met *Dienst* is het mogelijk om persoonsgegevens te verwerken. *Serviceorganisatie* en *Ontwikkelaar* treden hierbij op als “verwerker”, als onderdeel van de AVG.
3. *Eindklant* is aan te merken als de “verantwoordelijke”.
4. *Serviceorganisatie* en *Consultant* zijn ten aanzien van de AVG een verwerkersovereenkomst overeengekomen.
5. *Serviceorganisatie* en *Ontwikkelaar* zullen zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van Persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens.

## 5. Financieel

In dit hoofdstuk staan de uurtarieven vermeld voor de dienstverlening die *Serviceorganisatie* verleend t.a.v. helpdeskwerkzaamheden, trainingen, maatwerk e.d.. Ook kunt u er de randvoorwaarden vinden, zoals de betalingstermijn en het rekeningnummer.

### 5.1 Uurtarieven *Serviceorganisatie*

De uurtarieven die *Serviceorganisatie* voor haar dienstverlening doorbelast aan *Eindklant* zijn voor alle *Eindklanten* gelijk en kunnen dus afwijken van de uurtarief afspraken die u heeft gemaakt met *Consultant*.

Afhankelijk van de afspraken met *Consultant* worden deze tarieven door *Serviceorganisatie* rechtstreeks aan *Eindklant* gefactureerd of via *Consultant*.

Pro-aQt service	Toelichting	Uurtarief
Pro-aQt helpdesk medewerker	Afwikkeling van helpdeskvragen ingediend via Pro-aQt helpdesk, telefonische basis instructies gebruikers	€ 85,- per uur
Pro-aQt consultant	Basisinrichting van Eindklantomgevingen, in-company trainingen en instructies gebruikers	€ 100,- per uur
Pro-aQt business consultant	Specifiek Eindklantvragen rondom (maatwerk) ontwikkelingen binnen Eindklantomgeving, denk hierbij aan maatwerk modules, registratieformulieren, dashboards e.d.	€ 115,- per uur

\* Tarieven vermeld in euro's, exclusief btw.

\* Jaarlijkse tariefswijzigingen mogelijk, indien tariefstijging van meer dan 5 procent, wordt *Eindklant* hierover direct geïnformeerd. Het is dan mogelijk voor *Eindklant* om tussentijds op te zeggen (zie "1.9 Geldigheid en looptijd jaarlicentie Pro-aQt").

\* Genoemde tarieven gelden per 1-1-2020

### 5.1.1 Servicepakketten

Vanuit *Serviceorganisatie* worden er ook servicepakketten aangeboden. Deze servicepakketten geven een mogelijkheid om de service werkzaamheden van *Serviceorganisatie* af te nemen tegen een gereduceerd uurtarief ten opzichte van de reguliere uurtarieven van *Serviceorganisatie* (Zie “[5.1 Uurtarieven serviceorganisatie](#)”).

Pro-aQt service	Toelichting	Tarief
Pro-aQt Service Pakket Basis	Eerstelijns ondersteuning Pro-aQt helpdeskmedewerker tot een maximum van 5 uur per jaar	€ 300,-
Pro-aQt Service Pakket Pro	Eerstelijns ondersteuning Pro-aQt helpdeskmedewerker 5 uur per jaar + 8 uur Pro-aQt consultant	€ 996,-

## 5.2 Betalingsvoorwaarden

*Serviceorganisatie* hanteert een vaste betalingsstructuur voor alle *Eindklanten*.

De jaarlicenties van *Dienst* worden rechtstreeks door de *Serviceorganisatie* gefactureerd aan de *Eindklant*, tenzij anders overeengekomen met de *Consultant* en de *Eindklant*.

De voorwaarden zijn als volgt:

- **Jaarlicenties Pro-aQt** : Deze worden direct gefactureerd na overeenkomst van opdracht
- **Uren Serviceorganisatie** : Deze worden maandelijks gefactureerd op basis van nacalculatie
- **Betalingstermijn** : maximaal 14 dagen na facturering (tenzij anders overeengekomen)
- **Rekeningnummer** : NL 03 INGB 0007961823

## 5.3 Hardheidsclausule

Niet in dit service reglement genoemde services worden conform de opdracht van beide partijen niet uitgevoerd, tenzij daarover met *Serviceorganisatie* aparte afspraken zijn gemaakt. Maar wanneer een bepaalde vorm van ondersteuning of aanvullen de dienstverlening noodzakelijk is, kan *Serviceorganisatie* daartoe verzocht worden. Eventuele financiële consequenties daarvan worden besproken met de directie van *Serviceorganisatie*.

## 5.4 Overmacht

Indien *Serviceorganisatie* niet aan zijn verplichtingen kan voldoen als gevolg van omstandigheden die hem niet of niet volledig aan te rekenen zijn, meldt hij dat aan *Eindklant*. In geval van overmacht

worden de verplichtingen van *Serviceorganisatie* opgeschort. Uiteraard zal *Serviceorganisatie* zich maximaal inspannen om een dergelijke situatie te voorkomen.

## 6. Afbakening

Deze SLA heeft betrekking op de dienstverlening rondom *Dienst* door *Serviceorganisatie*. Tevens zijn de onderliggende gebruiksvoorwaarden van *Ontwikkelaar* van toepassing op deze SLA. Buiten de scope van de overeenkomst vallen:

- Hardware / operational systems van de *Eindklant*.
- Het beheer van de technische infrastructuur van de *Eindklant* (hardware, netwerk, systemen, internet etc.).
- Functioneel applicatiebeheer door de *Eindklant*.

*Eindklant* draagt zelf zorg voor de eigen IT-infrastructuur. *Serviceorganisatie* is niet verantwoordelijk voor eventuele gebreken die ontstaan doordat de *Eindklant* verouderde netwerk- en internetverbindingen, hard- of software gebruikt. Wanneer volledig en correct gebruik van *Dienst* niet mogelijk is binnen de IT-infrastructuur van de *Eindklant*, heeft *Serviceorganisatie* het recht om de service te ontbinden.

## 7. Overige bepalingen

1. Op deze SLA is Nederlands recht van toepassing
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin *Serviceorganisatie* gevestigd is.
3. Onder “schriftelijk” valt in deze SLA ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
4. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank-of gironummer.
5. *Serviceorganisatie* is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de SLA over te dragen aan een derde die de *Dienst* of betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.

## 8. Akkoord

Deze Service Level Agreement maakt onlosmakelijk en integraal deel uit van de Overeenkomst van opdracht tussen *Eindklant* en *Consultant*, waarin de afspraken rondom de Pro-aQt licentie zijn opgenomen.

Met ondertekening van de Overeenkomst van opdracht met *Consultant* en/of betaling van de factuur voor jaarlicentie, geeft *Eindklant* aan kennis te hebben genomen van deze SLA en ermee in te stemmen.

Aldus overeengekomen en ondertekend,  
Serviceorganisatie Pro-aQt BV



Twan de Kruijf  
*Directeur Pro-aQt BV*