

Service Level Agreement

1. Definities en interpretatie

- 1.1. Deze Service Level Agreement ("SLA") beschrijft de Supportdiensten die HCI aan U zal verstrekken voor de door haar geleverde Diensten, waaronder:
 - a) de procedures die bijdragen aan een snelle en doeltreffende Oplossing van eventuele Problemen en die ervoor moeten zorgen dat de eventuele gevolgen tot een minimum beperkt blijven; en
 - b) de voorwaarden met betrekking tot onderhoud van de Diensten.
- 1.2. In deze SLA hebben woorden met een hoofdletter de betekenis die hieronder staat of op een andere plek in deze SLA. Woorden met een hoofdletter die niet zijn gedefinieerd, hebben hun gewone betekenis.

Force Majeur:	iedere overmacht en omstandigheid die buiten de redelijke controle van HCI ligt waaronder maar niet beperkt tot staking, oorlog, oproer, brand, handelingen of nalaten van een overheidsorgaan, falen van de publieke elektriciteitsvoorziening, of andere oorzaken die buiten de macht van HCI liggen.
Gepland Onderhoud:	de voor (regulier) onderhoud, updates en reparaties gereserveerde tijdsblokken zijnde (i) op maandag tot en met vrijdag tussen 19.00 uur en 7.00 uur en in het weekend, en/of (ii) het middels schriftelijke (waaronder e-mail) kennisgeving minimaal 72 uur voorafgaand gegeven tijdsblok. vooraf gepland onderhoud, waaronder begrepen uitvoering van reparaties en/of updates, dat zo veel als mogelijk zal plaatsvinden buiten kantooruren
Oplossing:	de oplossing voor een Probleem, definitief dan wel door het aandragen van een (tijdelijke) workaround.
Kantooruren:	van 9:00u tot 17:00u op maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële feestdagen in Nederland.
Performance Indicator(s):	de indicatoren zoals nader gespecificeerd in artikel 3.4 van deze SLA.
Probleem:	een probleem waardoor de diensten niet functioneren overeenkomstig de dienstbeschrijving.
Respons:	een mondelinge of schriftelijke reactie van of namens HCI ter bevestiging van de ontvangst van een melding van een Probleem, indien van toepassing, een tussentijdse update ten aanzien van het bereiken van een Oplossing of de gemaakte progressie.

2. Supportdiensten

- 2.1. Problemen kunnen tijdens Kantooruren gemeld worden bij HCI op één van de volgende manieren:
Via de e-mail op helpdesk@evry.nl of telefonisch via 070-7771008.
- 2.2. Buiten Kantooruren kunnen Problemen worden gemeld via onze noodlijn, deze is bereikbaar onder nummer: 0172 - 74 88 11
- 2.3. Als U een Probleem meldt, dient U de volgende informatie te verstrekken voordat HCI het Probleem in behandeling kan nemen:
 - Naam van het bedrijf van de klant;
 - Naam van de contactpersoon;
 - Directe telefoonnummer van de contactpersoon;
 - E-mailadres van de contactpersoon; en
 - Gedetailleerde beschrijving van het Probleem.
- 2.4. Bij het melden van een Probleem zal het ticketingsysteem een uniek ticketnummer toekennen. Dit nummer dient vermeld te worden bij alle verdere communicatie aangaande het Probleem.
- 2.5. Als HCI een Probleem ontvangt, zal het waar nodig contact opnemen met de in artikel 2.3 hierboven bedoelde contactpersoon om de precieze aard van het Probleem vast te stellen en zal HCI aanvangen het Probleem op te lossen.
- 2.6. Wij zullen U op Uw verzoek op de hoogte houden van de status van de Oplossing, evenals van de acties die ondernomen werden om het Probleem op te lossen en van het tijdstip waarop het Probleem werd opgelost.

2.7. Wanneer het Probleem is opgelost, wordt het Probleem met het relevante ticketnummer afgesloten en wordt U daarover geïnformeerd.

3. Niveau van dienstverlening

- 3.1. HCI streeft ernaar de overeengekomen diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst te verlenen in overeenstemming met de Performance Indicatoren zoals voor ieder Dienstverleningscriterium is bepaald. Daarnaast zal HCI waar nodig proactief proberen Problemen op te sporen en te verhelpen.
- 3.2. HCI zal de werking van haar diensten monitoren op basis waarvan kan worden vastgesteld of de Performance Indicatoren door HCI worden gehaald.
- 3.3. HCI zal de uitkomsten van haar monitoring op aanvraag verstrekken.
- 3.4. Performance

Dienstverleningscriterium	Performance Indicator Target	Meet Periode	Omschrijving
Uptime/beschikbaarheid Online Omgeving (server)	99%	Jaarlijks	Het percentage dat de dienst voor de klant zonder Problemen beschikbaar is.
Responstijd Level 1 Probleem	Respons binnen 4 uur in 99% van de gevallen	Jaarlijks	Problemen zullen door UZO binnen de genoemde responstijd worden opgepakt tijdens Kantooruren.
Responstijd Level 2 Probleem	Respons binnen 8 uur in 95% van de gevallen	Jaarlijks	Problemen zullen door UZO binnen de genoemde responstijd worden opgepakt tijdens Kantooruren.

3.5. Problemen

Probleem niveau	Omschrijving
Level 1 Probleem	Een Probleem die tot gevolg heeft dat een dienst niet werkt of er volledig uit ligt of een prestatie probleem dat directe en hoge impact heeft op Uw business.
Level 2 Probleem	Een Probleem die tot gevolg heeft dat een dienst substantieel slechter werkt of het gebruik daarvan materieel beperkt.

4. Inspanningsverplichting

4.1. Deze SLA betreft een inspanningsverplichting van HCI. HCI is niet verantwoordelijk voor Problemen of het niet volledig functioneren van de diensten als dit het gevolg is van:

- a) gebruik van de dienst in strijd met de overeenkomst, gebruiksvoorwaarden en/of instructies van HCI;
- b) het niet functioneren van (onderdelen van) Uw omgeving of andere technologie die door U wordt gebruikt;
- c) Gepland Onderhoud; en/of
- d) Force Majeure.