



# Service Level Agreement

## Daywize Cloud

Versie 2.5

01-01-16

Edwin Bronts



# Inhoud

<b>ARTIKEL 1. VOORWERP</b>	<b>2</b>
<b>ARTIKEL 2. BESCHIKBAARHEID VAN DE SOFTWARE</b>	<b>3</b>
2.1 Prestatie-indicatoren beschikbaarheid software	3
2.2 Upgrades / nieuwe versies Daywize Cloud	3
2.3 Omgevingen	4
2.4 Back-up	4
2.5 Continuïteit	5
<b>ARTIKEL 3. PERFORMANCE</b>	<b>6</b>
<b>ARTIKEL 4. SECURITY &amp; PRIVACY</b>	<b>7</b>
4.1 Beveiliging	7
4.2 Privacy	8
<b>ARTIKEL 5. SUPPORT</b>	<b>9</b>
5.1 Praktisch	9
5.2 Categorisering issue	10
5.3 Supportniveaus	10
<b>ARTIKEL 6. RFC'S EN FUNCTIONELE UITBREIDINGEN</b>	<b>12</b>
6.1 Requests for change	12
6.2 Request for change niveaus	12
6.3 Functionele uitbreidingen vanuit Daywize	13
<b>ARTIKEL 7. CONTACTPROCEDURE, ESCALATIE EN RAPPORTAGE</b>	<b>14</b>
7.1 Contactprocedure	14
7.2 Escalatie	14
7.3 Rapportage	14
7.4 Jaarlijkse evaluatie	14
<b>ARTIKEL 8. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER</b>	<b>15</b>
<b>ARTIKEL 9. VERGOEDINGEN</b>	<b>16</b>
9.1 Support	16
9.2 Request for changes	16
9.2 Functioneel beheer	16
9.3 Restitutie	17



## Artikel 1. Voorwerp

Deze Service Level Agreement bevat de voorwaarden en bepalingen waaronder Daywize aan haar klanten ondersteuning en onderhoud levert, hierna aangeduid als “de diensten”, ten behoeve van het gebruik van de software.

Daywize zal de diensten op professionele wijze en minimaal op de in deze Service Level Agreement afgesproken wijze uitvoeren. Dit wordt in deze overeenkomst nader gespecificeerd door de definitie van een aantal prestatie-indicatoren.

Daywize hanteert prestatie-indicatoren voor de beschikbaarheid van de software (artikel 2), de performance (artikel 3) en beveiliging (artikel 4) van de software. Daarnaast geeft Daywize een aantal prestatie-indicatoren voor de dienstverlening. Dit betreft het door Daywize geleverde support (artikel 5), de spelregels rondom requests for change (artikel 6) contact, escalatie en rapportages (artikel 7).

Tot slot beschrijft de Service Level Agreement ook de verplichtingen van de Opdrachtgever (artikel 8) en de kosten voor de verschillende typen dienstverlening (artikel 9).



## Artikel 2. Beschikbaarheid van de software

### 2.1 Prestatie-indicatoren beschikbaarheid software

De beschikbaarheid wordt als volgt berekend:  $B\% = (1 - T / TM) * 100\%$

B% = beschikbaarheidspercentage van de applicatie

T = totaal aantal minuten van het niet beschikbaar zijn van de applicatie

TM = totaal aantal minuten op dagen per maand

Prestatie-indicatoren	Basic / Gold	Platinum
% uptime software	99,5% TM gebaseerd op werkdagen	99,5% TM gebaseerd op 24/7

Indien Daywize niet verantwoordelijk kan worden gesteld voor het niet beschikbaar zijn van de applicatie, vervalt de beschikbaarheidsgarantie. Denk daarbij aan de volgende situaties:

- Internetverbinding van de klant is niet beschikbaar
- De workstations of het netwerk van de klant werkt niet naar behoren
- Natuurrampen, terroristische acties, oorlog
- Bij dreigende of actieve virus –en hackaanvallen<sup>1</sup>

### 2.2 Upgrades / nieuwe versies Daywize Cloud

Daywize voert continue aanpassingen en verbeteringen door in de software. Deze worden na uitgebreide interne testprocedures doorgevoerd in de productieomgeving van Opdrachtgever. Daywize kent daarmee geen vaste releasekalender.

Een nieuwe versie van Daywize Cloud wordt pas door Daywize geïnstalleerd in de klantomgeving indien aan de volgende criteria is voldaan:

- De update biedt functionaliteit of verbeteringen die nodig zijn voor de klant. De accountmanager stemt dit af met de contactpersoon van de klant. Initiatief hiertoe ligt bij de accountmanager.
- De komst van de nieuwe versie is 4 weken voor oplevering gecommuniceerd aan de klant. In de communicatie is duidelijk welke verbeteringen worden doorgevoerd.
- De leverancier test de nieuwe versie alvorens dit uit te leveren aan Daywize.

<sup>1</sup> In gevallen waarin de servers, waarop de software is geïnstalleerd, dreigen te worden aangevallen door een computervirus, een indringer of andere gevaren van buitenaf, of wanneer een dergelijke aanval reeds in gang is gezet kunnen de servers door Daywize tijdelijk worden afgesloten voor alle internetverkeer voor de periode waarin de dreiging blijft bestaan. Gedurende deze periode zal geen service op de software worden geleverd. Opdrachtgever wordt hierover direct telefonisch geïnformeerd. Wanneer de dreiging is verholpen wordt door Daywize een analyse uitgevoerd en wordt Opdrachtgever per e-mail geïnformeerd over de oorzaak, de reactie daarop en de genomen maatregelen om deze dreigingen in de toekomst te voorkomen.



- Daywize test de nieuwe versie alvorens dit uit te leveren aan de klant.
- De klant krijgt 2 weken de tijd om de nieuwe omgeving te testen in de testomgeving. Daywize zorgt ervoor dat op dat moment een kopie van de productieomgeving wordt gemaakt en beschikbaar is in de testomgeving.
- De klant test de omgeving uitvoerig en keurt vervolgens de omgeving goed. De klant is volledig verantwoordelijk voor de testwerkzaamheden en de keuze om ermee live te gaan of niet.
- Op basis van de testuitkomst van de klant brengt Daywize de nieuwe versie live om 08.00 uur of 17:00 uur, op een met de klant afgestemde dag. De applicatie is dan even 15 minuten niet bereikbaar. Deze ‘uitval’ wordt niet gezien als het niet beschikbaar zijn van de applicatie, zie paragraaf 2.1.

Daywize garandeert de werking van doorgevoerde aanpassingen voor zowel de standaardsoftware, eventueel maatwerk en voor interfaces, voor zover dit het gedeelte van Daywize betreft.

Vanzelfsprekend geeft Daywize geen garanties voor de software die door andere leveranciers wordt onderhouden. Voor zover een upgrade invloed heeft op de interface met een ander softwaresysteem, wordt de leverancier van het betreffende systeem geïnformeerd over de door te voeren aanpassingen, zodat deze hier tijdig op kan anticiperen.

## 2.3 Omgevingen

Opdrachtgever krijgt standaard een productie- en een testomgeving. Alleen bij updates voert Daywize een synchronisatie van de productieomgeving uit zodat de testomgeving en productieomgeving op dat moment identiek zijn qua data. Extra omgevingen zijn tegen bijbetaling te realiseren.

Opdrachtgever krijgt standaard de beschikking over 5 GB data opslag en 25 GB geheugen. Wanneer dit niet toereikend is dan kan dit tegen bijbetaling opgehoogd worden.

Daywize Cloud kan ook ‘on premise’ geleverd worden. Dit is niet standaard. Wanneer Opdrachtgever de Daywize Cloud ‘on premise’ wil draaien, dan kan dit in nader overleg en tegen extra kosten gerealiseerd worden.

Daywize voert de synchronisatie uit om 08.00 uur of 17:00 uur, op een met de klant afgestemde dag. De applicatie is dan 15 – 30 minuten niet bereikbaar. Deze ‘uitval’ wordt niet gezien als het niet beschikbaar zijn van de applicatie, zie paragraaf 2.1.

## 2.4 Back-up

Een back-up van alle data (model en database) wordt dagelijks gemaakt. Back-ups worden bewaard op beveiligde locaties die geografisch van elkaar gescheiden zijn.

Bewaartijd van de back-ups:

- Back-ups van elke nacht: 2 weken
- Back-ups van elke zondag: 3 maanden
- Back-ups van elke 1<sup>e</sup> zondag van een nieuwe maand: 1 jaar



Aanvraag voor het terugzetten van een back-up, het aanleveren van een data dump of het verwijderen van data kan alleen plaatsvinden na ondertekening van een Request for Change.

In geval van een calamiteit kan op basis van de laatste back-up van het model en de database een nieuwe omgeving live gebracht worden.

## 2.5 Continuïteit

Daywize erkent het belang van continuïteit van uw systemen. Wij garanderen de beschikbaarheid van uw systemen, ook als de juridische entiteit Daywize BV mocht eindigen, om welke reden dan ook. De leveranciers van Daywize staan borg voor de contracten die wij afsluiten met onze klanten. Zij zijn door ons geselecteerd omdat zij tot de top van hun deelgebied behoren. De leveranciers geven op dezelfde condities invulling aan de door Daywize met haar klanten afgesloten contracten. Voor u als klant betekent dit een gegarandeerde continuïteit en up-time van uw systemen.



## Artikel 3. Performance

Om prettig met de applicatie(s) te kunnen werken is een goede performance belangrijk. Wij hanteren daarbij de volgende responstijden:

Responstijden	Waarde
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inloggen systeem</li><li>• Zoeken gegevens, tonen van 1 gevonden record</li><li>• Openen gegevens, 1 record inzien scherm</li><li>• Samenvoegen sjablonen en email versturen, 1 record</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maximaal 4 seconden</li><li>• Maximaal 4 seconden</li><li>• Maximaal 4 seconden</li><li>• Maximaal 4 seconden</li></ul>

Records waarbij meerdere datasets worden geladen, leiden tot een lagere respons. Bijvoorbeeld een medewerkerkaart met meer dan 5 tabbladen kan zorgen voor een langere responstijd. Tijdens de implementatie maakt Daywize dit soort knelpunten duidelijk en draagt een alternatief aan. Bijvoorbeeld het splitsen in 2 schermen waardoor 2 x 5 tabbladen worden geladen. Indien Opdrachtgever toch wenst te kiezen voor het tonen van gegevens met veel tabbladen, dan wordt dit vastgelegd in een Request for Change.

De aangegeven responstijden zijn alleen haalbaar indien aan de volgende randvoorwaarden is voldaan :

- Snelle internetverbinding: download > 5 Mbps, upload > 1 Mbps
- Juiste inrichting van de internet browser: beperkt aantal add-ons, geen spamware, geschiedenis van maximaal 2 weken oud e.d.
- Goed werkende Workstation: processor > 2 Ghz, geheugen > 1024 mb, videokaart > 128 mb



## Artikel 4. Security & privacy

### 4.1 Beveiliging

In deze paragraaf wordt op hoofdlijnen beschreven welke beveiligingsmaatregelen zijn doorgevoerd in de software van Daywize. Op verzoek van Opdrachtgever kan hierover detailinformatie worden verstrekt. Een groot deel van de veiligheid wordt aangedreven door het platform zelf. Hieronder volgt een beschrijving van de in het platform geboden beveiligingsfuncties.

- *Authenticatie*  
Onze applicatie volgt een 'entry-point' authenticatie. De gebruiker wordt bij het inloggen geverifieerd met een gebruikersnaam en wachtwoord. Alleen bij succesvolle authenticatie zal de gebruiker toegang krijgen tot de applicatie. Standaard worden beveiligingstokens toegekend tijdens succesvol inloggen. De tokens worden tijdens elk volgend verzoek aan de server gecontroleerd. Een onbevoegde gebruiker kan dus nooit toegang hebben tot de 'binnenkant' van het systeem.
- *Wachtwoordbeveiliging*  
Gebruikers loggen in met gebruikersnaam en wachtwoord. Alleen de beheerder kan een wachtwoord wijzigen van een gebruiker.
- *Autorisaties*  
Onze applicatie werkt op 'rol' gebaseerde autorisaties. Gebruikers krijgen een rol toegewezen, deze rol is weer gekoppeld aan 'privileges'. Alleen gebruikers met een passend niveau van privileges kunnen bepaalde acties en of taken uitvoeren. Privileges kunnen op verschillende niveaus worden bepaald: applicatieniveau, formulierniveau, rapportageniveau en tabelniveau. Per applicatie maken wij een onderscheid in read-, insert-, update- en delete rechten. Alleen gebruikers met voldoende rechten kunnen wijzingen aanbrengen in de privileges (denk aan de applicatiebeheerder). De beveiliging middels autorisaties zorgt ervoor dat gebruikers alleen kunnen doen wat voor hen is "toegestaan" te doen in de applicatie. Alle andere handelingen die de gebruiker uitvoert, worden automatisch geblokkeerd door het systeem.
- *Organisatiescheiding*  
Iedere klant van Daywize krijg een eigen 'omgeving'. Daywize maakt gebruik van Tenant Separation. Dit houdt in dat iedere klant een eigen unieke omgeving heeft en nooit toegang kan hebben tot de omgeving van een andere Daywize klant.
- *SSL-ondersteuning / SSH / FTP*  
Onze applicatie biedt volledige ondersteuning voor SSL (HTTPS). SSL zorgt er voor dat alle communicatie tussen de browser van de klant en de server wordt versleuteld: veilig en tamper proof. Iedere Daywize klant heeft dan ook een beveiligde omgeving voorzien van SSL certificaat. Onderhoud van de server is alleen mogelijk via het Secure Shell Protocol (SSH) waarbij een verbinding wordt gemaakt middels een unieke digitale key. Upgrades kan alleen worden doorgevoerd via beveiligde FTP connectie dat data transporteert over de SSH-verbinding.





- *Auditing*  
Bij het onderhouden en op klantverzoek verder ontwikkelen van de applicatie maakt Daywize gebruik van de auditing oplossing. Deze oplossing zorgt er voor dat aangebrachte wijzigingen in de applicatie, op object (tabel)niveau worden gelogged. Door het 'loggen' kunnen wijzigingen worden getraceerd, zowel op applicatie- als op gebruikersniveau.
- *Datacenters*  
Daywize Cloud draait in een 'dedicated colocation' van XS4all in Nederland of van Rackspace in de UK. Desgewenst kunnen wij nadere informatie verschaffen over de betreffende locaties.

## 4.2 Privacy

Daywize voert een actief beleid op het punt van de bescherming en bewaking van de privacy van gebruikers van haar applicaties.

- *Gegevens worden nooit doorgegeven aan derden*  
Uitgangspunt voor het privacybeleid is dat alle in de door Daywize ontwikkelde applicaties opgenomen persoonlijke, bedrijfs- of andere informatie, niet dan na uitdrukkelijke toestemming van de rechthebbende natuurlijke of rechtspersonen zal worden opgenomen, ge(re)presenteerd en/of gedistribueerd. De informatie zal uitsluitend worden gebruikt voor de doeleinden die de gebruikers ermee hebben beoogd. Onder 'persoonlijke informatie' wordt verstaan: alle informatie die direct of indirect herleidbaar is tot natuurlijke personen. Onder 'bedrijfsinformatie' wordt verstaan: alle informatie die betrekking heeft op bedrijven, instellingen of andersoortige organisaties. Onder 'andere informatie' wordt verstaan: alle informatie, die betrekking heeft of zou kunnen hebben op persoonlijke of bedrijfsinformatie. Daywize zal de in haar applicaties opgenomen informatie, van welke aard of inhoud dan ook nooit aan derden verkopen, doen verkopen of anderszins beschikbaar (doen) stellen.
- *Statistische doeleinden*  
Daywize kan na toestemming van Opdrachtgever analyses uitvoeren voor statistische doeleinden. Voor zover Daywize de haar ter beschikking gestelde informatie gebruikt voor statistische doeleinden, wordt informatie te allen tijde gedepersonaliseerd en uitsluitend aangewend ten behoeve van de kwalitatieve verbetering van de door Daywize ontwikkelde applicaties en/of de verbetering van de kwaliteit van de service aan gebruikers.
- *Beveiliging gewaarborgd*  
Daywize verplicht zich tegenover haar gebruikers alles te doen wat redelijkerwijs in haar vermogen ligt om - met inzet van alle daartoe geëigende of benodigde middelen of methoden - te bewerkstelligen, dat misbruik van de in de door haar ontwikkelde applicaties opgenomen informatie door derden - met inbegrip van gebruikers of medewerkers van Daywize - wordt tegengegaan, voorkomen of verhinderd. Daywize verplicht zich de beveiliging van de gegevens van gebruikers te waarborgen.



## Artikel 5. Support

### 5.1 Praktisch

#### Openingstijden support afdeling

Zowel de uren waarbinnen de support afdeling kan worden gecontacteerd, als het tijdsbestek waarbinnen de service desk op een issue melding zal reageren worden bepaald door het afgesloten contract. Algemeen zijn onderstaande tijden van toepassing:

Basic / Gold	Platinum
9:00 – 17:00 uur / werkdagen	24 uur / 7 dagen per week <sup>2</sup>

In het geval van feestdagen worden meldingen niet afgehandeld. De regeling voor feestdagen is van toepassing op de volgende dagen: 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> Paasdag, Hemelvaart, Koninginnedag, 2<sup>e</sup> Pinksterdag, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> Kerstdag, oudejaarsavond (na 15.00 uur op 31 december) en Nieuwjaar (1 januari).

#### Definitie van support issues

Onder support issues verstaan wij de volgende werkzaamheden:

- het beantwoorden van vragen over het gebruik van de applicatie
- het inventariseren van wensen
- het in behandeling nemen van klachten
- het oplossen van fouten in de applicatie

#### Scope support

- De support afdeling van Daywize ondersteunt enkel de software die daadwerkelijk door Daywize wordt geleverd. Events die worden veroorzaakt door de software die niet door Daywize wordt geleverd vallen buiten deze bepalingen. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn op fouten in de interfaces met andere systemen.
- Onder support valt niet: alle werkzaamheden zoals aangegeven in artikel 6.
- Wanneer (achteraf) blijkt dat de oorzaak van het support-issue ligt bij de klant of bij software van derden, dan zullen de bestede support-uren aan de klant in rekening worden gebracht.

#### Toegankelijkheid support

De support afdeling van Daywize biedt ondersteuning aan de key-users van de software. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat elke gebruiker zelfstandig contact opneemt met de support afdeling van Daywize. Zoals in artikel 8 is bepaald wijst Opdrachtgever een medewerker aan die als primaire contactpersoon fungeert voor Daywize. Daarnaast worden door Opdrachtgever maximaal 3 key-users aangewezen.

<sup>2</sup> Enkel calls van niveau 1 worden buiten kantoortijden geaccepteerd.



## 5.2 Categorisering issue

Bij het melden van een fout wordt de initiële categorie (niveau 1 tot en met 4) bepaald. Deze aanduiding is indicatief voor de urgentie waarmee het issue behandeld dient te worden. Daywize bepaalt uiteindelijk na analyse – in overleg met de opdrachtgever – hoe het issue gewaardeerd wordt en geeft hierover terugkoppeling aan de vertegenwoordiger van opdrachtgever. Elke melding wordt geregistreerd en voorzien van een call-nummer. De volgende niveaus worden onderscheiden:

1. Prioriteit 1 betreft een kritische probleem dat een grote impact op de business van de klant heeft. Meestal een probleem in de productie-omgeving die alle gebruikers treft. Voorbeelden hiervan zijn: een storing (bijvoorbeeld als de toepassing down is, niet werkt, of een storing van een kritische interface), of een probleem waar alle eindgebruikers last van hebben tijdens een piekperiode.
2. Prioriteit 2 betreft een probleem dat een aanzienlijke impact op de business van de klant heeft maar niet tot het niveau van een 'Prioriteit 1' probleem. Het gaat om een probleem in de productie-omgeving die een groep van gebruikers treft. Voorbeelden hiervan zijn: storingen die meerdere gebruikers treft bij het uitvoeren van niet-kritische functies of de ervaren achteruitgang van de dienstverlening door eindgebruikers. De storing heeft een matige impact op de eindgebruikers.
3. Prioriteit 3 betreft een probleem dat weinig invloed op de business van de klant heeft. Voorbeelden hiervan zijn dat een niet-essentieel component niet werkt en slechts een minimale impact heeft op een enkele of een beperkte groep van gebruikers. Of een incident dat niet tot het niveau van een prioriteit 1 of prioriteit 2 classificatie behoort.
4. Prioriteit 4 betreft een triviaal probleem zonder directe gevolgen voor de productie van de klant.

## 5.3 Supportniveaus

Per niveau zijn de reactie- en oplostijd bepaald. Deze tijden gelden als richtlijn. De reactie- en oplostijden kunnen mede afhankelijk zijn van de bereikbaarheid van de klant. Genoemde tijden zijn van toepassing op kantooruren (werkdagen van 9:00 - 17:00 uur). De *reactietijd* is het maximum tijdsbestek waarbinnen Daywize zal reageren op de melding met een indicatie van de oorzaak van de fout en een schatting van benodigde tijd om ze op te lossen. De *oplostijd* is de richtlijn voor het tijdsbestek waarbinnen Daywize een fout zal oplossen. Dit tijdsbestek is afhankelijk van het feit of het gaat om een melding met betrekking tot de inrichting of dat het om een softwaregerelateerde melding gaat.



### Daywize Cloud en/of Mendix gerelateerde meldingen

Daywize onderzoekt de inrichtingsgerelateerde of softwaregerelateerde melding en probeert deze samen met de klant te reproduceren. Vervolgens wordt de melding overeenkomstig de toegewezen prioriteit opgepakt.

	Reactietijd			Oplostijd		
	Basic	Gold	Platinum	Basic	Gold	Platinum
1	binnen 4 uur	binnen 2 uur	binnen 1 uur	binnen 16 uur	binnen 8 uur	binnen 4 uur
2	binnen 8 uur	binnen 4 uur	binnen 2 uur	binnen 24 uur	binnen 16 uur	binnen 8 uur
3	Best effort	binnen 16 uur	binnen 8 uur	Best effort	binnen 32 uur	binnen 16 uur
4	Best effort	Best effort	binnen 8 uur	Best effort	binnen 1 week	binnen 24 uur

Meldingen worden als volgt opgepakt:

- Prioriteit 1 meldingen worden opgelost in een zogenaamde hot fix.
- Prioriteit 2 meldingen worden opgelost in een hot fix of maintenance release.
- Prioriteit 3 meldingen worden opgelost in een maintenance release of minor release.
- Prioriteit 4 meldingen worden opgelost in een minor release of major release.

Daywize hanteert de volgende release types om meldingen op te lossen en de klantomgeving te verbeteren:

- Hot fixes: project specifieke fixes om hoge prioriteit meldingen snel op te lossen. Hot fixes worden opgenomen in de volgende maintenance release.
- Maintenance releases: lost problemen op en biedt kleine verbeteringen. Maintenance releases vinden uiterlijk binnen 8 weken plaats.
- Minor releases: bevat nieuwe functionaliteit en verbeteringen van bestaande features. Minor releases vinden 1 of 2 keer per jaar plaats
- Major releases: bevat verbeteringen in bestaande functionaliteit. Vinden 1x per jaar of twee jaren plaats.



## Artikel 6. RFC's en functionele uitbreidingen

### 6.1 Requests for change

Request for change issues omvatten wijzigingen aan Daywize Cloud op verzoek van Opdrachtgever, die niet als reguliere productupgrade of support issues aangemerkt (kunnen) worden door Daywize. Er zijn twee types van change requests: content change requests en functional change requests. Requests for change kunnen enkel ingediend worden door de contactpersoon van de opdrachtgever. De optelsom van requests for change wordt door ons functioneel beheer genoemd.

Type	Omschrijving
Content change (eenvoudig)	Wijzigingen in of toevoeging aan bijvoorbeeld bestaande tekst en beelden, voor zover deze niet door Opdrachtgever zelf gewijzigd kunnen worden.
Content change (complex)	Wijzigingen in of toevoeging aan bijvoorbeeld een webformulier
Functional change	Wijzigingen in of toevoeging aan bestaande functionaliteit.

Bij het melden van een change request moet steeds het type request meegedeeld worden aan de support afdeling. Het type request bepaalt de reactietijd, zoals overeengekomen in het contract.

### 6.2 Request for change niveaus

Er zijn drie niveaus waarop change requests in behandeling kunnen worden genomen: basic, gold en platinum. De *reactietijd* is het maximum tijdsbestek waarbinnen Daywize zal reageren op de melding met een indicatie van de benodigde tijd om de wijziging door te voeren. De onderstaande tabel toont de *reactietijd*, volgens het afgesloten contract.

Reactietijd	Basic	Gold	Platinum
Content change (eenvoudig)	binnen 32 uur	binnen 16 uur	binnen 8 uur
Content change (complex)	binnen 40 uur	binnen 32 uur	binnen 8 uur
Functional change	binnen 80 uur	binnen 40 uur	binnen 16 uur

Voor content en functional changes is het maximum aantal requests beperkt tot 3 per week. Indien er meer maintenance calls worden gedaan, worden deze niet afzonderlijk behandeld maar zijn ze onderworpen aan de "grouped update"-regeling. Een "grouped update" is een combinatie van verscheidene content en functional changes die aaneengeschaald op een vooraf afgesproken tijdstip worden afgewerkt.



### 6.3 Functionele uitbreidingen vanuit Daywize

Elke klant is bij Daywize uniek. Iedere klant heeft zijn eigen omgeving zodat die volledig aansluit op de wensen van de klant. Daywize ontwikkelt continue nieuwe functionaliteiten voor haar klanten. Aangezien elke klant zijn unieke omgeving heeft zijn nieuwe functionaliteiten niet standaard beschikbaar. De accountmanager van Daywize stemt af met de contactpersoon van de klant of de nieuwe functionaliteiten of verbeteringen waarde toevoegen.

Een wijziging in het model wordt eerst uitvoerig getest door een Daywize consultant. Bij een goed testresultaat wordt het nieuwe model beschikbaar gesteld in de testomgeving van de klant. De klant kan vervolgens de nieuwe versie testen. Bij een positief resultaat wordt het nieuwe model door Daywize beschikbaar gesteld in de productieomgeving. De dag en het tijdstip voor het doorvoeren van de modelwijziging wordt in samenspraak met de klant vastgesteld. Datzelfde geldt voor de periode waarin de klant de testwerkzaamheden verricht.



## Artikel 7. Contactprocedure, escalatie en rapportage

### 7.1 Contactprocedure

De support afdeling is het “single point of contact” (SPOC). In volgorde van voorkeur kan de SPOC bereikt worden via onderstaande middelen:

- Webform: inschieten van de call in de supporttool van Daywize via de website. Alleen wanneer de indiener een ontvangstbevestiging krijgt per e-mail geldt dat de melding in goede orde is ontvangen.
- Telefoon: 030 – 670 0112

Enkel indien meer dan 90% van de calls via de supporttool wordt doorgegeven kunnen wij de garanderen dat de support gratis blijft. Daarnaast is een ‘fair-use policy’ van toepassing. Wat betekent dat indien een klant aantoonbaar veel calls indient door ondeskundige kennis vanuit de klant er een gesprek plaatsvindt dat kan leiden tot een betaald supportcontract. Alleen volledig aangemelde calls worden in behandeling genomen.

Daywize garandeert dat de telefoon binnen kantooruren (9:00 – 17:00 uur op werkdagen) wordt beantwoord. Indien alle medewerkers van Daywize in gesprek zijn kunt u een bericht achterlaten op de voicemail. U wordt dan binnen 30 minuten teruggebeld.

E-mails / webforms verstuurd buiten kantooruren (9:00 – 17:00 uur) moeten worden gevolgd door een melding via telefoon naar de support officer van dienst (enkel van toepassing voor Platinum abonnementen). Indien dit niet gebeurt, bestaat de mogelijkheid dat de call pas de volgende werkdag geaccepteerd wordt.

### 7.2 Escalatie

Escalatie is mogelijk indien Opdrachtgever het bijvoorbeeld niet eens is met categorisering van een (change) issue of wanneer doorlooptijden zoals genoemd in deze Service Level Agreement niet worden behaald.

### 7.3 Rapportage

Daywize verstrekt 1x per half jaar een rapportage over de dienstverlening van het afgelopen half jaar. Deze rapportage wordt uiterlijk twee weken na afloop van het half jaar aan Opdrachtgever verstuurd. Voor deze rapportage wordt door Daywize aan Opdrachtgever een vergoeding in rekening gebracht (zie artikel 9). De rapportage wordt kosteloos verstrekt bij opwaardering naar een Platinum abonnement.

### 7.4 Jaarlijkse evaluatie

In een jaarlijks accountgesprek wordt door Opdrachtgever en Daywize de dienstverlening van Daywize geëvalueerd.



## Artikel 8. Verplichtingen Opdrachtgever

Om te kunnen voldoen aan de aangegeven serviceniveaus gelden ook een aantal verplichtingen voor de Opdrachtgever:

- Zorgdragen dat de internetverbinding, browserinstellingen en workstations voldoen aan de kwalificaties zoals beschreven in artikel 3.
- Het tijdig en volledig testen van nieuwe versies
- Het aanwijzen van een contactpersoon en 3 key-users
- Het inrichten van een FAQ en 1<sup>e</sup> lijns support voor managers en medewerkers
- Het tijdig, juist en volledig melden van wensen en knelpunten
- In het geval van koppelingen:
  - ervoor zorg dragen dat gegevens vanuit de Daywize applicatie tijdig, volledig en juist ingelezen worden in het systeem van derden en ervoor zorg dragen dat gegevens in het systeem van derden tijdig, volledig en juist beschikbaar zijn om te kunnen inlezen in de applicatie(s) van Daywize.
  - ervoor zorg dragen dat de accountmanager van Daywize, minimaal 6 weken voor de implementatie van een nieuwe release van het systeem van derden, ingelicht wordt over de (mogelijke) consequenties van de nieuwe release voor de koppeling met de applicatie van Daywize. Indien Daywize niet tijdig wordt ingelicht kan het voorkomen dat de betreffende koppelingen tijdelijk niet beschikbaar zijn.





## Artikel 9. Vergoedingen

Feitelijk bepaalt uw keuze voor de hoeveelheid uren functioneel beheer automatisch in welk abonnement u als klant terecht komt. Bij het Basic, Gold en Platinum abonnement, zijn de onderstaande vergoedingen van toepassing:

Diensten	Basic	Gold	Platinum
Wanneer heeft u als klant recht op welke abonnementsvorm?	Geen afname uren functioneel beheer	Afname van 100 uur functioneel beheer	Afname van 500 uren functioneel beheer
Kosten support	Gratis	Gratis	Gratis
Kosten halfjaarlijkse rapportage zoals beschreven in paragraaf 7.3	€ 950,- per half jaar	€ 450,- per half jaar	Gratis
Tarief functioneel beheer	€ 150,- per uur	€ 125,- per uur	€ 112,50 per uur

### 9.1 Support

Daywize onderscheidt zich door haar dienstverlenende karakter van andere leveranciers. Extra bijzonder is dat we hier geen aparte vergoeding voor vragen. De support van Daywize is inbegrepen in de jaarprijs. Er is echter wel een 'fair-use policy' van toepassing. Wat betekent dat indien u aantoonbaar veel calls indient, er een gesprek plaatsvindt dat kan leiden tot een betaald supportcontract. Daarnaast stellen wij eisen aan de benadering van de supportafdeling. Enkel indien meer dan 90% van de calls via de supporttool wordt doorgegeven kunnen wij garanderen dat de support gratis blijft.

### 9.2 Request for changes

Request for changes worden door Daywize voorzien van een impact op de kosten, doorlooptijd en planning. Bij akkoord door de Opdrachtgever wordt een opdrachtbevestiging opgesteld en ter ondertekening aan de Opdrachtgever voorgelegd.

### 9.2 Functioneel beheer

Uitbesteding van het functioneel beheer gaat volgens het strippenkaartmodel<sup>3</sup>. Met het strippenkaartmodel van Daywize kunt u tegen een gereduceerd tarief uren inkopen bij Daywize. Feitelijk besteedt u hiermee het functioneel applicatiebeheer van de oplossingen naar ons uit. Meer dan 75% van onze klanten kiest voor dit pakket omdat uit de ervaring blijkt dat door onze expertise

<sup>3</sup> Met dit strippenkaartmodel kan ook een SCRUM- / ontwikkelbudget ingekocht worden om RFC's te realiseren.



wij gewenste aanpassingen sneller, goedkoper en beter kunnen doorvoeren dan applicatiebeheerders uit de klantorganisatie.

Het functioneel beheer van Daywize kan de volgende werkzaamheden omvatten:

- Het op verzoek aanmaken of doorvoeren van aanpassingen in workflows, templates, formulieren en rapportages.
- Periodiek uitvoeren van analyse van de vulling van de database.

Ook andersoortige functioneel beheerwerkzaamheden kunnen klant specifiek overeengekomen worden.

Bepalingen rondom de uitvoering van de werkzaamheden:

- De werkzaamheden worden online uitgevoerd. Wij zijn alleen na onderling overleg en bij uitzondering op locatie aanwezig.
- Verzoeken voor aanpassingen in het kader van functioneel beheer dienen via het webformulier te worden gedaan.
- Per verzoek krijgt u een inschatting van de noodzakelijke tijdsbesteding. Deze keurt u goed.
- In het geval van een Gold of Platinum abonnement ontvangt Opdrachtgever eens per half jaar een overzicht van de door Daywize bestede tijd aan het functioneel beheer. Wanneer de uren zijn besteed, ontvangt u een nieuwe opdrachtbevestiging.
- Ingekochte uren kunnen worden meegenomen naar een volgend jaar.
- De kosten voor een strippenkaart dienen vooraf in een keer te worden voldaan.

### 9.3 Restitutie

Indien events van niveau 1 (zie paragraaf 2.3 en 2.4) na 16 uur nog niet zijn opgelost wordt de call geëscaleerd naar directieniveau. In dit geval heeft Opdrachtgever tevens recht op restitutie van een pro rata bedrag van de jaarlijkse licentiekosten voor de periode dat het systeem niet beschikbaar is. De restitutie wordt als volgt berekend:

- Restitutie verschuldigd door Daywize = (jaarlijkse licentiekosten / 365 dagen) x aantal dagen dat incident niet is opgelost.
- Berekening van het aantal dagen begint op de eerstvolgende werkdag na het verstrijken van de toegestane tijd om de call / het event op te lossen.

De restitutie is enkel van toepassing wanneer Opdrachtgever de door Daywize gehanteerde leveringsvoorwaarden volledig heeft aanvaard en de applicatie reeds is geleverd, geïnstalleerd, getest, geaccepteerd en de licenties betaald zijn.

Restitutie is niet van toepassing indien oorzaken te wijten zijn aan zogenaamde 'Acts of God' (bijvoorbeeld natuurrampen, terrorisme, oorlog) en andere omstandigheden die zich redelijkerwijs buiten de controle van Daywize bevinden (zie ook paragraaf 2.1).