



Service Level Agreement Daywize Cloud

Versie 3.0

1-6-2020

Edwin Bronts



Inhoud

ARTIKEL 1. VOORWERP	2
1.1 Drie variabelen in relatie tot de SLA die wij verstrekken	2
ARTIKEL 2. BESCHIKBAARHEID VAN DE SOFTWARE	3
2.1 Prestatie-indicatoren beschikbaarheid software	3
2.2 Upgrades naar een hogere versie app platform	3
2.3 Omgevingen	4
2.4 Back-up	4
2.5 Continuïteit	5
ARTIKEL 3. PERFORMANCE	5
ARTIKEL 4. SECURITY & PRIVACY	6
ARTIKEL 5. SUPPORT	6
5.1 Praktisch	6
5.2 Categorisering issue	7
5.3 Supportniveaus	8
ARTIKEL 6. FUNCTIONELE AANPASSINGEN EN VERBETERINGEN	9
ARTIKEL 7. CONTACTPROCEDURE, ESCALATIE EN EVALUATIE	9
7.1 Contactprocedure	9
7.2 Escalatie	9
7.3 Evaluatie	11
ARTIKEL 8. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER	11
ARTIKEL 9. VERGOEDINGEN	12
9.1 Support	12
9.2 Functionele aanpassingen	12
9.2 Functioneel beheer	12
9.3 Restitutie	13



Artikel 1. Voorwerp

Deze Service Level Agreement (verder SLA) bevat de voorwaarden en bepalingen waaronder Daywize aan haar klanten en partners 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 van de software en de genomen maatregelen in het kader van de privacy (artikel 4). Daarnaast geeft Daywize een aantal prestatie-indicatoren voor de dienstverlening. Dit betreft het door Daywize geleverde support (artikel 5), de spelregels rondom functionele aanpassingen en verbeteringen (artikel 6) contact, escalatie en evaluatie (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). De termen ‘klant’ en ‘opdrachtgever’ worden door elkaar heen gebruikt.

1.1 Drie variabelen in relatie tot de SLA die wij verstrekken

1. Bent u direct klant bij Daywize of bent u indirect klant via een Daywize Partner?

Daywize kent tegenwoordig een tweetal type partners:

- Softwarepartners die een groot aantal klanten bedienen vanuit een succesvolle en stabiele salarisengine. Met het veranderen van de marktbehoefte richting HR hebben ze er voor gekozen deze functionaliteit (al dan niet in ‘white label’) met Daywize Cloud modules te servicen en deze niet zelf te ontwikkelen.
- Dienstverleners zoals administratie- en accountantskantoren of HR-adviesbureaus die (al dan niet naast salarisdiensten) met Daywize Cloud HR-diensten verlenen richting hun eindklanten.

Deze SLA heeft enkel directe werkingskracht voor eindklanten en/of partners met wie Daywize zelf een dienstverleningsovereenkomst heeft gesloten. Als indirecte klant maakt u zelf afspraken over de dienstverlening met bijhorende service levels met de Daywize Partner die u serviced. U kunt echter wel transparant zien welke garanties wij de Daywize Partner bieden met wie u samenwerkt.

2. Is de software door ons ontwikkeld of is er sprake van de afname van een expertsysteem?

Daywize garandeert de werking van doorgevoerde aanpassingen voor zowel de standaardsoftware, eventueel maatwerk en voor interfaces, voor zover dit het gedeelte van de door Daywize zelf ontwikkelde softwaremodules 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. Neemt u via Daywize een expertsysteem van een andere leverancier af dan geldt hiervoor een aparte SLA van de desbetreffende leverancier.



3. Dienstverleningsovereenkomst getekend inclusief akkoord voorwaarden?

Deze SLA 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.

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	Daywize Cloud
% uptime software	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 hackaanvallen¹

2.2 Upgrades naar een hogere versie app platform

Daywize Cloud is ontwikkeld op het Mendix App Platform (check www.mendix.com). Mendix is onderdeel van de multinational Siemens met wereldwijd zo'n 350.000 medewerkers. Soms gaat Daywize Cloud over naar een hogere versie van het Mendix App Platform. Vaak is dat om nieuwe technologische ontwikkelingen te kunnen toepassen en de beveiliging up-to-date te houden.

¹ 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.



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

- De update biedt functionaliteit of verbeteringen die nodig zijn voor de klant.
- De komst van de nieuwe versie is 4 weken voor oplevering gecommuniceerd aan de klant. In de communicatie is duidelijk welke verbeteringen worden doorgevoerd.
- Mendix test als leverancier de nieuwe versie alvorens deze uit te leveren aan Daywize.
- Daywize test de nieuwe versie alvorens deze uit te leveren aan de klant.
- Op basis van de testuitkomsten brengt Daywize de nieuwe versie live om 08.00 uur of 17:00 uur, op een met de klanten gecommuniceerde dag. De applicatie is dan even 15 minuten niet bereikbaar. Deze ‘uitval’ wordt niet gezien als het niet beschikbaar zijn van de applicatie, zie artikel 2.1.

2.3 Omgevingen

Daywize Cloud beschikt over een productie-, acceptatie- en een testomgeving. Omdat het een multi-tenant omgeving betreft zijn de acceptatie- en/of testomgeving enkel op basis van een gezamenlijke planning beschikbaar. Op verzoek van de klant voert Daywize bij updates een synchronisatie van de productieomgeving uit zodat de testomgeving en productieomgeving op dat moment identiek zijn qua data. 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 artikel 2.1. Klanten in de multi-tenant Daywize Cloud omgeving maken gebruik van de algemene opslagcapaciteit van die omgeving. Deze is gratis op basis van een ‘fair-use policy’. Wat betekent dat indien een klant buitensporig veel opslagcapaciteit gebruikt in vergelijking met andere klanten er een gesprek plaatsvindt dat kan leiden tot een bijbetaling voor extra opslag. Indien binnen Daywize Cloud een apart Document Management Systeem (DMS) wordt ingezet dan geldt hiervoor een separaat prijsmodel.

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^e zondag van een nieuwe maand: 1 jaar

Een 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 Opdrachtbevestiging. Een restore voor data uit een multi-tenant Standard Cloud is complexer dan vanuit een Custom Cloud. In geval van een calamiteit vindt eerst een analyse plaats welke tabellen moeten worden teruggezet. Deze analyse wordt voorgelegd aan de klant. Na akkoord van de klant wordt een hotfix gemaakt of een import gedaan van de laatste noodzakelijk gebackupte tabel(len).



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.

Mendix verzorgt voor ons ook de hosting van de omgevingen. Mendix heeft als PAAS-leverancier zeer veel partners waaronder gerenommeerde partijen als Accenture, Cap Gemini en Centric. Een volledig overzicht van de partners van Mendix is terug te vinden op hun website. Mendix garandeert dat als Daywize BV failliet gaat en er geen doorstart plaatsvindt, de door Daywize ontwikkelde HR-templates bij een andere partner ondergebracht worden. Wanneer Mendix Technology BV failliet gaat heeft Daywize BV het recht om de door haar ontwikkelde oplossingen van de Mendix cloud over te brengen naar een andere hostingomgeving. Ondanks voorgaande garanties sluiten wij desgewenst alsnog een additionele SAAS Escrow af. Hier zijn kosten aan verbonden.

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

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. Hetzelfde geldt voor sjablonen met veel pagina's en/of grote afbeeldingen. 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. 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

Sinds 25 mei 2018 geldt een nieuwe Europese privacywet, namelijk de General Data Protection Regulation (GDPR). Dit is privacywetgeving die geldt binnen de hele EU. In Nederland is deze privacyverordening bekend onder de naam Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De AVG stelt eisen aan de vorm en inhoud van afspraken tussen opdrachtgevers en leveranciers.

Daarnaast stelt deze wet ook een aantal verplichtingen en beperkingen aan Daywize als verwerker.

Op basis van de AVG mag u er van uit gaan dat:

- wij en onze leveranciers zich vanzelfsprekend aan de wet houden.
- het verwerken van persoonsgegevens alleen plaatsvindt op basis van schriftelijke instructies van onze opdrachtgevers (zoals uitgewerkt in de dienstverleningsovereenkomst) of de wet.
- de gegevensverstrekking aan derden voortvloeit uit de wet of het doel van de verwerking en geschiedt met specifieke toestemming van de opdrachtgever.
- er voldoende waarborgen zijn met betrekking tot technische en organisatorische beveiliging.
- gegevens die aan ons zijn toevertrouwd geheim worden gehouden.
- de werkgever als verwerkingsverantwoordelijke kan voldoen aan de meldplicht datalekken.
- bij het ontwikkelen van software het ‘privacy by design’ en ‘privacy by default’ principe wordt gehanteerd.
- er bindende verwerkersafspraken gemaakt zijn met u als verwerkingsverantwoordelijken als u onze eindklant bent en met u als verwerker als u onze partner bent die zelf eindklanten bedient.
- Er bindende verwerkersafspraken gemaakt zijn met sub-verwerkers (onze leveranciers).

Voor meer gedetailleerde informatie op deze onderwerpen verwijzen wij u naar ons kwaliteits- en informatiebeveiligingsbeleid.

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:

Standaard	Bij bijzonderheden
9:00 – 17:00 uur / werkdagen	24 uur / 7 dagen per week ²

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

² Enkel calls van prioriteit 1 worden buiten kantoortijden geaccepteerd (zie artikel 5.2).



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.

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 hoe het issue gewaardeerd wordt. Elke melding wordt geregistreerd en voorzien van een call-nummer.

De volgende niveaus worden onderscheiden:

1. Prioriteit 1 betreft een kritische probleem dat een zeer 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 waardoor zij niet hun werk kunnen uitvoeren, of een probleem zodat het niet mogelijk is een juiste salarisrun te draaien.
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 kritisch probleem in de productie-omgeving die een grote groep van gebruikers treft. Voorbeelden hiervan zijn: storingen die meerdere gebruikers treft bij het uitvoeren van kritische functies of de ervaren achteruitgang van de dienstverlening door eindgebruikers. De storing heeft een matige impact op alle eindgebruikers.
3. Prioriteit 3 betreft een probleem dat weinig invloed op de business van de klant heeft en niet tot het niveau van een prioriteit 1 of prioriteit 2 classificatie behoort. 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 dat er een niet kritische achteruitgang van de dienstverlening wordt ervaren door eindgebruikers.

4. Prioriteit 4 betreft een triviaal probleem zonder directe gevolgen voor de productie van de klant, gewenste uitbreidingen van functionaliteiten of andere wensen.

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.

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

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
1	binnen 4 uur	binnen 24 uur
2	binnen 8 uur	binnen 3 weken
3	binnen 16 uur	Best effort
4	Best effort	Best effort

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

- Hotfixes: projectspecifieke fixes om hoge prioriteit meldingen snel op te lossen. Hotfixes worden direct doorgevoerd binnen de hierboven aangegeven oplostijd.
- Maintenance releases: lost problemen op. Maintenance releases vinden uiterlijk binnen 6 weken plaats en veelal om de 3 weken.
- Minor releases: bevat nieuwe functionaliteit en verbeteringen van bestaande features. Minor releases vinden 1 of 2 keer per maand plaats. Een minor release wordt veelal gecombineerd met een maintenance release.
- Major releases: bevat grootschalige veranderingen zoals de overgang naar een nieuwe versie van het platform dat Daywize gebruikt. Deze vinden 1x per jaar of twee jaren plaats.



Artikel 6. Functionele aanpassingen en verbeteringen

Daywize voert continue aanpassingen en verbeteringen door in de standaardsoftware. Deze worden na uitgebreide interne testprocedures middels een update doorgevoerd in de productieomgeving van Opdrachtgever. De aanpassingen en verbeteringen volgen de Daywize Roadmap en zijn in principe gratis. Een uitzondering hierop kunnen geheel nieuwe modules of geïntegreerde diensten van derden zijn. Als deze beschikbaar komen is het de keuze aan de klant of men deze wel of niet tegen betaling in gebruik wenst te nemen.

Invloed op de prioriteitstelling

Een klant kan ingrijpen in de prioriteitstelling van de ontwikkelkalender. De gewenste functionaliteit wordt dan tegen betaling uitgevoerd. Voorwaarde hierbij is dat de functionaliteit generiek wordt opgezet en beschikbaar komt voor alle klanten.

Artikel 7. Contactprocedure, escalatie en evaluatie

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:

- Indienen van de call via de supporttool in Daywize Cloud. 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.

7.2 Escalatie

Escalatie is mogelijk indien de 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. Daarnaast kan een escalatie ook ontstaan door langdurige ontevredenheid over de producten / dienstverlening van Daywize.



We onderscheiden 3 niveaus van escalaties:

Niveau	1e contactpersoon	2e contactpersoon	Reactietijden
Niveau 3 Operationele escalatie	Supportdesk	<ul style="list-style-type: none"> • Ontevredenheid afhandeling support: rolverantwoordelijke support • Ontevredenheid software / inrichting / project: implementatieconsultant • Ontevredenheid afhandeling geaccepteerde call: rolverantwoordelijke development • Betreft het een partner? Rolverantwoordelijke partnermanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • 1e contactpersoon: reactie binnen 2 dagen • 2e contactpersoon: reactie binnen 1 week na vervolgescalatie • Contact over voortgang: maandelijks
Niveau 2 Management escalatie	<ul style="list-style-type: none"> • Implementatie consultant • Betreft het een partner? Rolverantwoordelijke partnermanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Projectmanager / directie 	<ul style="list-style-type: none"> • 1e contactpersoon: reactie binnen 1 dag • 2e contactpersoon: reactie binnen 3 dagen na vervolgescalatie • Contact over voortgang: 2-wekelijks
Niveau 1 Crisis / calamiteiten escalatie	<ul style="list-style-type: none"> • Projectmanager + directie • Betreft het een partner? Rolverantwoordelijke partnermanagement + directie 		<ul style="list-style-type: none"> • 1e reactie binnen 1 dag • Inhoudelijke reactie: binnen 3 dagen • Contact over voortgang: wekelijks

Het escalatieproces wordt alleen in werking gezet indien dit telefonisch of via een call bij Daywize bij de juiste contactpersoon als zodanig gemeld wordt.

Voorbeeld niveau 1:

Een gebruiker is ontevreden over de snelheid of kwaliteit van de afhandeling van een call, is ontevreden over bepaalde functionaliteiten en / of ontevreden over het implementatietraject. De supportmedewerker analyseert het probleem en probeert de gebruiker te helpen. Mocht de gebruiker nog steeds ontevreden zijn dan wordt de call geëscaleerd naar de juiste verantwoordelijke (zie tabel). De verantwoordelijke neemt telefonisch contact op met de gebruiker en probeert samen met de gebruiker tot een oplossing te komen.

Voorbeeld niveau 2:

De projectmanager of de leiding van de klant / partner (escalerende partij, hierna EP) is ontevreden over de producten of dienstverlening van Daywize (Cloud). De implementatieconsultant / partnermanager analyseert het probleem en neemt telefonisch contact op. Mocht de EP nog steeds ontevreden zijn dan wordt het geëscaleerd naar ofwel de projectmanager (indien betrokken) ofwel



naar de directie van Daywize. De projectmanager / directie maakt een afspraak met de EP om de problemen te bespreken en samen op zoek te gaan naar een oplossing.

Voorbeeld niveau 3:

De directie van de klant / partner (hierna EP) is dermate ontevreden over de producten en / of dienstverlening van Daywize (Cloud) dat de EP wil overgaan tot juridische stappen of tot opzegging van de contractuele afspraken. De project- of partnermanager analyseert het probleem en neemt telefonisch contact op voor het maken van een afspraak. Bij deze afspraak is ook een lid van de directie van Daywize aanwezig.

Escalatie als u klant bent bij een Daywize Partner

Als u Daywize Cloud afneemt via een Daywize Partner dan bent u voor ons een indirecte klant. Dat betekent dat u zelf een SLA / escalatieproces moet afspreken met uw Daywize Partner. Mocht de Daywize Partner weer naar ons escaleren dan wordt dit opgepakt door de Partnermanager binnen Daywize.

Bijzondere situaties

Daywize werkt samen met diverse leveranciers en dienstverleners. Met elke partij is een SLA afgesproken en ook vastgesteld met wie contact opgenomen kan worden bij escalatie. We proberen deze afspraken, zoveel als mogelijk, synchroon te houden met de afspraken zoals ze zijn vermeld in deze SLA. In sommige gevallen is dat niet mogelijk en zijn we afhankelijk van de SLA-afspraken van de derde partij. Daywize zal zich inzetten om zo snel mogelijk tot een tevreden eindresultaat te komen.

7.3 Evaluatie

Jaarlijks evalueren wij onze dienstverlening via een klanttevredenheidsonderzoek. De resultaten hiervan vormen de input voor de ISO 9001 cyclus als onderdeel van het kwaliteitssysteem. Bij grotere klanten en Daywize Partners vinden daarnaast regelmatig accountgesprekken plaats.

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 een aantal key-users (maximaal 3)
- Het inrichten van een FAQ en 1^e 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

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 Functionele aanpassingen

Zoals in artikel 6 vermeld kunnen klanten tegen betaling ingrijpen op de prioriteitsstelling van de Daywize Roadmap. Grote aanpassingen worden vastgelegd in een Functioneel Ontwerp, worden door ons 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

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. Uitbesteding van het functioneel beheer gaat volgens het strippenkaartmodel. 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 wij gewenste aanpassingen sneller, goedkoper en beter kunnen doorvoeren dan applicatiebeheerders uit de klantorganisatie.



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 strippenkaart ontvangt Opdrachtgever eens per 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.

	Geen strippenkaart	Wel strippenkaart
Contractvorm functioneel beheer	Geen contractuele afname uren functioneel beheer	Afname strippenkaart 10 uur functioneel beheer
Kosten support	Gratis	Gratis
Tarieven functioneel beheer⁴	€ 125,- per uur	€ 100,- per uur

9.3 Restitutie

Indien events van niveau 1 (zie artikel 5.2 en 5.3) na 2 dagen / 48 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 was na de 48 uur conform de beschikbaarheidsgarantie zoals beschreven in artikel 2.1.

De restitutie wordt als volgt berekend:

- Restitutie verschuldigd door Daywize = (jaarlijkse licentiekosten / 365 dagen) x (aantal dagen dat incident niet is opgelost – 2 dagen).
- 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. Het verzoek tot restitutie ligt bij de klant.

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 artikel 2.1).

⁴ Tarieven 2020. Deze kunnen in de loop der jaren wijzigen. Het verschil blijft € 25,- per uur.