



Bijlage 5) SLA Picturae

VERSIE 1.0 SLA Picturae SaaS-applicatie – Versie september 2021

1. Definities

Back-up Het veiligstellen van data door middel van het incrementeel wegschrijven hiervan op een back-up medium, indien expliciet overeengekomen.

Contactpersoon Door Opdrachtgever aan te wijzen persoon die dient als contactpersoon voor relevante kwesties aangaande de overeengekomen Diensten.

Diensten De diensten zoals overeengekomen in de Overeenkomst, waaronder onder meer begrepen de terbeschikkingstelling van de Software en Systeemomgeving.

Gepland Onderhoud Adaptief (vanwege externe ontwikkelingen), additief (vanwege functionele eisen), perfectief (prestatie verbeterend) en preventief onderhoud (voorkomen van fouten) en ander onderhoud dat gepland kan worden.

Incident Een niet-structurele (dreigende) verstoring van een dienst.

Kantooruren Werkdagen tussen 08:00 en 17:30 uur.

Klantenportaal Communicatiemiddel binnen Memorix Maior ten behoeve van communicatie tussen Opdrachtgever en Picturae.

Maintenance Window De periode buiten de Kantooruren.

Melding Een melding aan de Service Desk.

Onderhoud Gepland Onderhoud en Correctief Onderhoud.

Opdrachtgever De klant van Picturae.

Overeenkomst De overkoepelende overeenkomst tussen Picturae en de Opdrachtgever.

Prioriteit De volgorde waarin Incidenten en Problemen worden behandeld.

Probleem Een structurele verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening.

Picturae Account Representative Door Picturae aangewezen persoon die dient als contactpersoon voor het aanvragen van nieuwe functionaliteiten en voor het melden van kritieke incidenten en/of problemen.

Service Desk Afdeling binnen Picturae die Incidenten en Problemen in ontvangst neemt en zorgt voor afhandeling.

SLA Deze Service Level Agreement.

Software De door Picturae (al dan niet op afstand) ter beschikking gestelde programmatuur conform de Overeenkomst.

Storing Het onvoorzien tijdelijk of geheel uitvallen van de Software en/of Systeemomgeving.

Systeemomgeving Het totaal van door Picturae aangeboden Diensten en programmatuur waardoor en waarin Opdrachtgever in staat wordt gesteld de Software te gebruiken.

Werkdag Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de volgens de Nederlandse kalender algemeen erkende aangegeven feestdagen.

Update een update bevat over het algemeen bugfixes van de software

Upgrade Voegt nieuwe functionaliteiten toe aan de bestaande software

2. Scope van de SLA

2.1. Algemeen

Deze Service Level Agreement (SLA) maakt een integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. De SLA gaat in op datum van oplevering van de diensten en heeft een looptijd gelijk aan die van de Overeenkomst.

Het doel van deze SLA is het inzicht geven in de vormen en wijze van dienstverlening ter zake de Overeenkomst (meer specifiek de Software en Systeemomgeving), zoals onderhoud en back-up, alsmede de wijze waarop Meldingen kunnen worden ingediend.

Hetgeen in de SLA omschreven zijn inspanningsverplichtingen voor Picturae, ongeacht de exacte omschrijving daarvan. Indien en voor zoverre Opdrachtgever haar verplichtingen niet nakomt, worden de inspanningsverplichtingen geacht niet te kunnen worden nagekomen.

Picturae mag deze SLA eenzijdig wijzigen. Wijzigingen van de SLA worden via het Klantenportaal beschikbaar gesteld.

2.2. De contactpersonen

De contactgegevens van de Contactpersoon worden schriftelijk vastgelegd. Wijzigingen in contactgegevens van de Contactpersoon worden eveneens schriftelijk vastgelegd. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om de contactgegevens up-to-date te houden.

De operationele communicatie vindt zoveel mogelijk plaats tussen de Contactpersoon van Opdrachtgever en de Picturae Service Desk via het Klantenportaal.

Overige communicatie, indien nodig, vindt plaats tussen Contactpersoon van Opdrachtgever en de Picturae Account Representative.

3. Diensten

De SLA heeft betrekking op de Diensten zoals beschreven in de Overeenkomst. De dienstverlening beschreven in deze SLA is ter ondersteuning daarvan.

Picturae spant zich in om de Diensten zoveel als mogelijk beschikbaar te laten zijn. In het geval dat een Storing de beschikbaarheid vermindert, streeft Picturae naar het oplossen van de Storing binnen redelijke termijnen.

Picturae draagt zorg voor regelmatige controle en gedegen Onderhoud van de door haar in gebruik genomen systemen en spant zich in om te zorgen dat de capaciteit van deze systemen zodanig is dat dit bij normaal gebruik niet leidt tot Storingen.

Ondersteuning

Picturae draagt zorg voor ondersteuning en beheer zoals hieronder beschreven.

A. Monitoren

Het monitoren van de Software en Systeemomgeving op goede werking door middel van continucontrole.

B. Ticketsysteem

Picturae voorziet in een ticket systeem voor het doen van Meldingen. Dit ticketsysteem is onderdeel van het Klantenportaal.

Voor het ticket systeem, hanteert Picturae de volgende uitgangspunten:

- Meldingen ingediend buiten Kantooruren tijdens Werkdagen worden, zoveel als redelijkerwijs mogelijk en indien de capaciteit van Picturae dit toelaat, op de eerstvolgende Werkdag in behandeling genomen.
- Meldingen van incidenten en/of problemen waarover Picturae oordeelt dat zij de veroorzaker is, worden niet in rekening gebracht.
- Meldingen van incidenten en/of problemen waarover Picturae oordeelt dat die niet door haar zijn veroorzaakt, worden tegen ticket uur tarief verrekend.

C. Service Desk Algemeen

Picturae voorziet in een Service Desk bereikbaar tijdens Kantooruren voor het melden van Storingen en gebruikersondersteuning. De Service Desk draagt primair zorg voor het aanmelden en (indien mogelijk) afhandelen van Meldingen en/of Storingen en zal ook van belang zijnde informatie communiceren richting de contactpersonen van Picturae en Opdrachtgever en indien nodig voorlichting geven over de Diensten.

3.1. Onderhoud

Picturae verzorgt verschillende soorten Gepland Onderhoud, zoals adaptief (vanwege externe ontwikkelingen), additief (vanwege functionele eisen), perfectief (prestatie verbeterend) en preventief onderhoud (voorkomen van fouten) en ander onderhoud dat gepland kan worden.

Daarnaast biedt Picturae Correctief Onderhoud aan, waaronder reactief onderhoud wordt verstaan met als doel het herstellen van functionaliteit.

Gepland Onderhoud (Preventief, Perfectief, Adaptief en Additief) aan het netwerk, servers en andere relevante infrastructurele zaken kan op elk moment plaatsvinden binnen de Maintenance Window. Voor alle onderdelen van de Software en Systeemomgeving van Picturae geldt dat Gepland Onderhoud zo veel als mogelijk binnen de Maintenance Windows worden uitgevoerd waardoor de gebruikers er zo min mogelijk hinder van ondervinden.

Picturae zal zich inspannen om Gepland Onderhoud niet buiten de Maintenance Window te plannen, maar kan wegens haar moverende redenen daartoe wel besluiten.

De Opdrachtgever wordt voor zover redelijkerwijs mogelijk voorafgaand aan het (Gepland) Onderhoud geïnformeerd. Het is mogelijk dat tijdens deze onderhoudsperiode de Diensten tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is en daardoor niet beschikbaar is voor de Opdrachtgever (Prioriteitsniveau 1, zie art. 5.2).

Picturae zal zich inspannen om Gepland Onderhoud minimaal 24 uur voor aanvang te communiceren via het klantenportaal met daarbij de volgende informatie:

- Gegevens Contactpersoon;
- Tijds kader waarin het Gepland Onderhoud zal plaatsvinden;
- Verwachte feitelijke duur van het Gepland Onderhoud;
- De diensten waarop het Geplande Onderhoud van invloed zal zijn.

3.2. Service Level Rapportages

Relevante informatie wordt via het Klantenportaal beschikbaar gesteld. Indien gewenst en op verzoek kan een uitgebreide rapportage op basis van deze gegevens worden samengesteld. Dit geschiedt op basis van nalcaculatie.

Rubriek	Omschrijving
Incidenten	Overzicht totaal aantal aangemelde Incidenten voor de aangegeven periode met: Prioriteit, omschrijving, status, doorlooptijd.

Rubriek	Omschrijving
Problemen	Totaal aantal aangemaakte en/of aangemelde Problemen voor de aangegeven periode met: Prioriteit, omschrijving, status, doorlooptijd.



3.3. Back-up en recovery

Back-up en recovery strekt ertoe de Software en/of data(base) ter beschikking te houden van Oprachtgever indien zich een Storing heeft voorgedaan.

A. Back-up

Back-up diensten zijn alleen van toepassing als deze expliciet onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. De Back-up en recovery van de gegevens is als volgt door Picturae geregeld:

Onderdeel	Frequentie	Bewaartermijn
Memorix data (beelden)	8x per dag	24 uur; de 0:00 back-up 7 dagen
Databases	2x per dag	Back-up 7 dagen, SQL dumps 3 weken
CISS	8x per dag	24 uur + de 0:00 back-up 7 dagen
Primaire Storage	1x per dag	Back-up 7 dagen

B. Recovery

Oprachtgever kan Picturae verzoeken tot het terugplaatsen van haar eigen gegevens uit de Back-up. Oprachtgever en Picturae zullen in gezamenlijk overleg nadere afspraken maken over de te hanteren recovery procedure.

Facturatie voor de recovery procedure door Picturae geschiedt op basis van nacalculatie, indien volgens Picturae de oorzaak voor recovery bij Oprachtgever ligt of voor haar rekening en risico komt.

3.4. Beveiliging

Picturae erkent het belang van een zeer scherpe beveiliging. Picturae houdt zich op de hoogte van de laatste informatie omtrent beveiliging, conform ISO27001. Ten einde een optimale beveiliging te bewerkstelligen nemen Picturae en Oprachtgever de onderstaande maatregelen:

- Oprachtgever is verantwoordelijk voor de personen die zij door middel van het verlenen van autorisatie, toegang verschaft tot de Software die behoort tot de Systeemomgeving alsmede de applicaties.
- Enkel Picturae IT-medewerkers mogen authenticaties en autorisaties op verzoek van Oprachtgever aanpassen op de omgeving van de Oprachtgever.
- Indien een server is getroffen door een beveiligingsincident, zal Picturae beraadslagen wat de te volgen stappen zijn, indien het nodig is zullen patches op korte termijn geïnstalleerd worden.
- In het geval van ernstige beveiligingsproblemen, in hardware of Software, zal Picturae beraadslagen wat de te volgen stappen zijn. Als het nodig is, zullen patches op korte termijn geïnstalleerd worden. Wanneer dit niet toereikend blijkt te zijn zal Picturae na overleg overgaan tot het opnieuw inrichten van de server.
- Oprachtgever is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van alle programmatuur (van derden) op haar eigen IT-infrastructuur en systemen teneinde beveiligingsrisico's bij de Software en Systeemomgeving te vermijden. Mocht Oprachtgever niet tijdig updates dan is Picturae gemachtigd de Diensten en/of overige dienstverlening te stoppen, waaronder eveneens begrepen de toegang tot de Software en/of Systeemomgeving te verhinderen, in afwachting van de relevante updates.

4. Beschikbaarheid

Picturae zal zich inspannen teneinde ervoor te zorgen dat de Software en Systeemomgeving gedurende Kantoorturen voor de gebruikers beschikbaar is. Picturae is daarvoor echter ook afhankelijk van derde partijen en de Oprachtgever.

Oprachtgever dient zich ervan bewust te zijn dat de Software en Systeemomgeving door omstandigheden niet beschikbaar kan zijn, bijvoorbeeld als gevolg van:

- Het uitvoeren van (Gepland) Onderhoud;
- Een Storing die optreedt als gevolg van Storing in de ICT-infrastructuur van derden;
- Uitval veroorzaakt als gevolg van een aangevraagde wijziging en/of instructies anderszins afkomstig van Oprachtgever;
- Uitval veroorzaakt wordt door ongeautoriseerde wijzigingen door personeel van de Oprachtgever in de Software en/of Systeemomgeving van Picturae;
- Overmacht.

Als een dienst slechts voor bepaalde gebruikers onbruikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een Incident waarbij de dienst op zich als Beschikbaar wordt aangemerkt.

5. Meldingen, Prioriteiten en Herstel

5.1. Meldingen

Picturae spant zich in om er voor te zorgen dat de Oprachtgever zo min mogelijk hinder van Storingen ondervindt. Desondanks is het mogelijk dat er zich een Storing voordoet, op het niveau van een Incident en/of een Probleem. Daarvoor kan Oprachtgever een Melding indienen. Een Melding door Oprachtgever verloopt via het Klantenportaal. De Melding moet de volgende onderdelen bevatten:

- naam melder;
- telefoonnummer en e-mailadres melder;
- de datum (evt. tijdstip) waarop het Incident of het Probleem ontstaan is;
- omschrijving van het Incident of het Probleem;
- module waar het Incident of het Probleem zich voordoet;
- een geschatte Prioriteit van Oprachtgever.

5.2. Prioriteiten

Het ticketsysteem geeft de mogelijkheid tot het opgeven van een prioriteitsniveau per Melding. Afhankelijk van de gegeven prioriteit zal een Melding binnen een zo kort mogelijke tijd door Picturae opgepakt worden. De hoogste prioriteitsniveau zal spoedig worden opgepakt. Een lager prioriteitsniveau wordt later opgepakt.

De prioriteit van de Melding wordt in goed overleg met de Oprachtgever vastgesteld. Bij kwalificatie van de prioriteit wordt rekening gehouden met de aard van de Melding, of dit een Incident of een Probleem betreft. Indien Picturae en de Oprachtgever van mening verschillen, dan preferereert de kwalificatie die Picturae aan de Melding verbindt.

5.3. Herstel

Picturae spant zich in om de hersteltijd van een Incident of Probleem zo kort mogelijk te houden. De exacte hersteltijd hangt af van de complexiteit van de oorzaak van een Melding, de prioriteit en de hoeveelheid werk die nodig voor het herstel nodig is. Indien redelijkerwijs mogelijk en efficiënt, kan Picturae besluiten om een tijdelijke tussenoplossing aan te bieden. Indien en voor zover een Incident of Probleem niet door Picturae zelf kan worden hersteld maar een derde dient te worden ingeschakeld, dan wordt Picturae geacht te hebben voldaan aan haar inspanningsverplichting en kan de Melding worden gesloten.

Oprachtgever zal op eerste verzoek van Picturae alle medewerking verlenen die redelijkerwijs nodig is om tot herstel over te gaan.

5.4. Verantwoordelijkheden Oprachtgever

Mocht een Oprachtgever niet reageren op vragen van Picturae over een Melding, dan kan Picturae de Melding na 5 dagen zonder reactie sluiten. Meldingen veroorzaakt door herhaald of stelselmatig onkundig gebruik door medewerkers van Oprachtgever, naar het oordeel van Picturae, worden op 'on-hold' gezet. Indien Oprachtgever desondanks verzoekt om de on-hold Meldingen in behandeling te nemen, dan is Picturae gerechtigd om daarvoor de voor haar gangbare uurtarieven in rekening te brengen.

6. Doorontwikkeling

6.1. Updates

Picturae zal in het kader van Gepland Onderhoud tijdig Updates uitbrengen aan eigen Diensten teneinde de continuïteit van haar Software en Systeemomgeving te ondersteunen.

6.2. Upgrades

Daarnaast en in aanvulling op deze SLA kan Picturae Oprachtgever periodiek informeren over de planning en beoogde functionaliteiten voor Upgrades en of daar aanvullende kosten aan verbonden zijn.

6.3. Maatwerk

Mocht de Oprachtgever maatwerk in functionaliteit willen, en/of specifieke dienstverlening die ziet op het updaten en/of koppelen van bijvoorbeeld programmatuur van derden, dan kan Picturae op verzoek een maatwerk offerte maken. Dat valt buiten deze SLA. Indien gewenst kan er een testomgeving worden ingericht. Aan het inrichten van een gepersonaliseerde testomgeving zijn kosten verbonden.

7. Exitprocedure

Na het einde van de Overeenkomst bewaart Picturae alle data voor een periode van 30 dagen. Indien Oprachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen op grond van de Overeenkomst heeft voldaan, zal Picturae op verzoek van Oprachtgever een kopie van de data aan Oprachtgever verstrekken. Bij uitblijven van een dergelijk verzoek van Oprachtgever is Picturae gerechtigd de data te wissen zonder nadere berichtgeving.

De kopie wordt verstrekt in een door Picturae te bepalen gangbaar bestandsformaat en gangbaar medium. Behoudens anders overeengekomen komen alle redelijke kosten die gepaard gaan met het kopiëren van data zoals hierboven omschreven voor rekening van Oprachtgever.