



Service Level Agreement Cloud dienstverlening

DELTACARE B.V.

Rijnstraat 495b
5215 EJ 's Hertogenbosch
T 073-6444 666
F 073-6444 664
info@deltacare.nl
www.deltacare.nl

© Copyright 2011, Deltacare B.V.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag op enigerlei wijze worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van Deltacare B.V.

Inhoudsopgave

ALGEMEEN	3
INLEIDING	3
BESCHRIJVING VAN DE CLOUD-DIENSTVERLENING	3
CONTINUÏTEIT VAN DE CLOUD-DIENSTVERLENING	4
AANSPRAKELIJKHEID	4
SERVICE LEVEL AFSPRAKEN.....	5
BESCHIKBAARHEID.....	5
UITVOEREN VAN ONDERHOUD.....	5
SNELHEID EN RESPONSTIJD	5
GEHEUGENGEBRUIK	6
BEVEILIGING.....	6
CALAMITEITEN	6
BACK-UP EN RESTORE	6
DIENSTVERLENING	7
SYSTEEM- EN APPLICATIEBEHEER	7
AFHANDELING VAN STORINGEN IN DE CLOUD-PROGRAMMATUUR	7
HELPDESKONDERSTEUNING	8
EISEN AAN INFRASTRUCTUUR OPDRACHTGEVER	8
TARIEFSTRUCTUUR EN CONDITIES CLOUD-OVEREENKOMST.....	9
ALGEMEEN	9
CLOUD-MAANDBEDRAG EN VASTSTELLING AANTAL USERS	9
IMPLEMENTATIEBEDRAG	10
HELPDESKONDERSTEUNING	10
GARANTIE EN ONDERHOUD CLOUD-PROGRAMMATUUR.....	10
CLOUD-STANDAARDPROGRAMMATUUR.....	10
<i>Garantie.....</i>	<i>11</i>
<i>Nieuwe releases.....</i>	<i>11</i>
<i>Nieuwe versies</i>	<i>11</i>
CLOUD-MAATWERK	11
<i>Garantie.....</i>	<i>12</i>
<i>Nieuwe releases.....</i>	<i>12</i>
<i>Nieuwe versies</i>	<i>12</i>

Algemeen

Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) is van toepassing op alle door Deltacare B.V. afgesloten CLOUD-overeenkomsten, en beschrijft de algemene voorwaarden waaronder Deltacare de CLOUD-dienstverlening uitvoert. De door Deltacare aangeboden CLOUD-dienstverlening bestaat uit het ter beschikking stellen van hardware, infrastructuur en software om opdrachtgever in staat te stellen via internet met CLOUD-programmatuur te werken en uit de implementatie en operationele ondersteuning van deze CLOUD-programmatuur.

Bij aanvang van de CLOUD-dienstverlening sluiten Deltacare en opdrachtgever een CLOUD-overeenkomst af, waarin is beschreven onder welke voorwaarden de CLOUD-dienstverlening voor opdrachtgever wordt uitgevoerd. In deze CLOUD-overeenkomst kunnen bepalingen uit dit SLA specifiek voor opdrachtgever worden aangepast; bepalingen in de CLOUD-overeenkomst prevaleren daarom boven bepalingen in dit SLA.

Naast de CLOUD-overeenkomst en dit SLA zijn ook de Algemene Voorwaarden van Deltacare op de CLOUD-dienstverlening van toepassing.

Beschrijving van de CLOUD-dienstverlening

Deltacare B.V. heeft de volgende CLOUD-faciliteiten in eigendom en stelt deze ter beschikking om opdrachtgever in staat te stellen via internet met de in de CLOUD-overeenkomst aangegeven CLOUD-programmatuur te werken:

- een CLOUD-server met bijbehorende systeemprogrammatuur.
- de in de CLOUD-overeenkomst aangegeven CLOUD-programmatuur.
- de voor het werken via internet benodigde technische infrastructuur, zoals routers, modems, bekabeling, en dergelijke.
- de overige benodigde infrastructuur, zoals fysieke ruimte, elektra en dergelijke.

Ten behoeve van de implementatie en operationele ondersteuning van de CLOUD-programmatuur levert

Deltacare de volgende diensten:

- systeembeheer, applicatiebeheer en onderhoud van de bovenstaande CLOUD-faciliteiten.
- de voor implementatie van de CLOUD-programmatuur benodigde diensten, zoals vooronderzoek, projectleiding, inrichting, functioneel en technisch ontwerp, programmering, testen, opleiding en klantbegeleiding.
- operationele ondersteuning, te weten klantbegeleiding en eerstelijns en tweedelijns helpdesk-ondersteuning.

- inrichting hardware en systeemsoftware bij opdrachtgever, indien dit in de CLOUD-overeenkomst expliciet is vermeld.

Continuïteit van de CLOUD-dienstverlening

Om de continuïteit van de CLOUD-dienstverlening te waarborgen worden alle CLOUD-programmatuur en gegevensbestanden regelmatig gekopieerd van de operationele CLOUD-server naar een tweede server, die eigendom is van een geheel van Deltacare B.V. losstaande organisatie. In geval van faillissement of anderszins staken van de bedrijfsactiviteiten van Deltacare B.V., zal deze andere organisatie tegen ongewijzigde condities de verplichtingen overnemen die voortvloeien uit de tussen Deltacare B.V. en opdrachtgever afgesloten CLOUD-overeenkomst.

Op verzoek van opdrachtgever bestaat daarnaast de mogelijkheid om in samenwerking met een Escrow-organisatie een CLOUD-Escrow-overeenkomst af te sluiten. In deze CLOUD-Escrow-overeenkomst verplicht Deltacare zich software, bestandsgegevens en documentatie bij de Escrow organisatie in depot te geven, waarmee een andere partij dan Deltacare de CLOUD-dienstverlening kan verzorgen. Als zich een aantal in deze overeenkomst expliciet omschreven omstandigheden voordoet, zal de Escrow-organisatie de depotgegevens aan opdrachtgever afgeven; voorbeelden van dergelijke omstandigheden zijn het niet nakomen van belangrijke verplichtingen, faillissement, surséance, of het anderszins staken van de bedrijfsactiviteiten door Deltacare B.V.

Op verzoek van opdrachtgever wordt de CLOUD-Escrow-overeenkomst nader uitgewerkt, en worden de kosten voor opdrachtgever vastgesteld.

Aansprakelijkheid

Deltacare B.V. is bij het niet voldoen aan de in dit SLA opgenomen voorwaarden op geen enkele wijze aansprakelijk, indien

- dit wordt veroorzaakt door overmacht. Onder overmacht wordt in dit SLA verstaan storingen in de CLOUD-faciliteiten, aardbevingen, brand, diefstal, overstromingen, epidemieën, oorlogen, en andere oorzaken waarvan de schuld niet bij Deltacare is gelegen.
- de oorzaak hiervan niet is gelegen bij Deltacare B.V., maar bij opdrachtgever of een ten behoeve van de CLOUD-dienstverlening ingeschakelde derde, zoals bijvoorbeeld een internet-provider.

Service level afspraken

Beschikbaarheid

De CLOUD-programmatuur is 24/7 - 24 uur per dag, 7 dagen per week - beschikbaar voor gebruik door opdrachtgever, met een minimale uptime van 95% per jaar; de 5% onbeschikbaarheid wordt veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden of het optreden van storingen.

Uitvoeren van onderhoud

De uitvoering van onderhoudswerkzaamheden kan tot gevolg hebben dat de CLOUD-programmatuur niet beschikbaar is voor gebruik door opdrachtgever. De volgende soorten onderhoud worden onderscheiden:

- Op initiatief van Deltacare uitgevoerde algemene onderhoudswerkzaamheden, waardoor de CLOUD-programmatuur voor geen enkele klant beschikbaar is, bijvoorbeeld onderhoud van de CLOUD server. Deze algemene onderhoudswerkzaamheden vinden maximaal 6x per jaar plaats, waarbij de CLOUD-programmatuur maximaal 1 werkdag niet beschikbaar is voor gebruik door opdrachtgever. Het onderhoud wordt minimaal 2 weken van tevoren via e-mail aan opdrachtgever, en op de CLOUD-website aangekondigd.
- Op initiatief van Deltacare en specifiek voor opdrachtgever uitgevoerd onderhoud, zoals het uitvoeren van een release update. Dit onderhoud vindt maximaal 3x per jaar plaats op een in overleg met opdrachtgever te bepalen tijdstip, waarbij de CLOUD-programmatuur maximaal 1 werkdag niet beschikbaar is voor gebruik door opdrachtgever.
- Op verzoek van opdrachtgever uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden, zoals het aanbrengen van wijzigingen in de door opdrachtgever gebruikte programmatuur. Het tijdstip hiervan wordt in overleg tussen Deltacare en opdrachtgever bepaald, voor een tijdsduur die afhankelijk is van de omvang van het onderhoud.
- Deltacare zal er altijd naar streven om de werkzaamheden in het weekend of 's avonds tussen 18.00 en 's morgens 06.00 uur te laten plaatsvinden.

Snelheid en responstijd

De door Deltacare ter beschikking gestelde CLOUD-faciliteiten beschikken over zodanige specificaties dat opdrachtgever hiermee een responstijd kan realiseren die ruimschoots voldoende is om via internet met de CLOUD-programmatuur te kunnen werken, mits de door opdrachtgever gebruikte infrastructuur

tuur voldoet aan de door Deltacare opgegeven specificaties. Deltacare kan op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor het niet behalen van acceptabele responstijden, indien de oorzaak hiervan is gelegen bij de infrastructuur van opdrachtgever, internetproviders of andere derden.

Geheugengebruik

Deltacare stelt maximaal 500 MB extern geheugen per administratie beschikbaar voor gebruik door opdrachtgever. Op verzoek van opdrachtgever stelt Deltacare aanvullend extern geheugen beschikbaar tegen de in het tarievenoverzicht van Deltacare vermelde tarieven.

Beveiliging

Deltacare maakt gebruik van een firewall, SSL-certificaten (HTTPS) en wachtwoordcontrole om programmatuur en gegevens te beveiligen tegen ongeautoriseerde toegang.

Deltacare beveiligt programmatuur en gegevens tegen aanvallen van virussen, wormen, en dergelijke door middel van een virusscanner. Als er updates met nieuwe virusinformatie beschikbaar komen, zal Deltacare de virusscanner updaten binnen de reguliere werktijden zodra hiertoe de mogelijkheid bestaat gezien de beschikbaarheid van de CLOUD-server.

Calamiteiten

Onder een calamiteit wordt verstaan het niet beschikbaar zijn van de CLOUD-programmatuur voor gebruik via internet door opdrachtgever, ten gevolge van het niet of niet juist functioneren van de door Deltacare ter

beschikking gestelde CLOUD-faciliteiten, bijvoorbeeld door storing, brand, of diefstal. Bij het optreden van een calamiteit stelt Deltacare alles in het werk om de CLOUD-dienstverlening zo snel mogelijk te hervatten, wat uiterlijk binnen 5 werkdagen na het optreden van de calamiteit het geval zal zijn.

Een calamiteit valt onder de in paragraaf *Aansprakelijkheid* aangegeven definitie van overmacht, zodat

Deltacare bij het optreden van calamiteiten niet aansprakelijk is voor schade van welke aard dan ook.

Back-up en restore

Deltacare maakt 1x per dag een back-up van de programmatuur en gegevens van opdrachtgever. Op verzoek van opdrachtgever zal Deltacare een back-up binnen maximaal 1 werkdag op de CLOUD-server terugzetten (restore).

Dienstverlening

Systeem- en applicatiebeheer

Deltacare zal alle werkzaamheden op het gebied van systeem- en applicatiebeheer verrichten die nodig zijn om de CLOUD-faciliteiten volgens de in dit SLA aangegeven serviceniveaus aan te bieden, zoals onderhoud, autorisatie, back-ups en system monitoring.

Afhandeling van storingen in de CLOUD-programmatuur

In onderstaande tabel is de reactie- en hersteltijd aangegeven voor als er storingen optreden in de CLOUD-programmatuur. Onder reactietijd wordt verstaan de tijdsduur tussen het melden van de storing bij Deltacare en de terugmelding aan opdrachtgever van de oplossingsrichting en verwachte hersteltijd. Onder hersteltijd wordt verstaan de tijdsduur tussen het melden van de storing bij Deltacare en het oplossen hiervan. Onder de in de tabel vermelde uren worden de bij Deltacare geldende werkuren verstaan; bij Deltacare bestaat een werkdag uit 8 werkuren tussen 08.30 en 17.00 uur.

Ct	Klasse	Omschrijving	Reactietijd	Hersteltijd
1	ernstig	blokkeert het uitvoeren van kritieke bedrijfsprocessen	< 1 uur	< 8 uur in 90% v/d gevallen < 24 uur in 10% v/d gevallen
2	lastig	lastig bij het uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden	< 2 uur	< 16 uur in 90% v/d gevallen < 40 uur in 10% v/d gevallen
3	niet dringend	is cosmetisch van aard of zorgt incidenteel voor een lastige situatie	< 4 uur	op afspraak

De in de tabel vermelde reactie- en hersteltijden hebben uitsluitend betrekking op storingen in de CLOUD-programmatuur. Storingen in andere CLOUD-faciliteiten worden als calamiteiten beschouwd.

Helpdeskondersteuning

Via de helpdesk biedt Deltacare ondersteuning bij het werken met de CLOUD-programmatuur. Telefonisch of via dataverbinding worden alle uitvoerende activiteiten ondersteund die te maken hebben met de interactie tussen gebruiker en toepassing, dat wil zeggen:

- Geven van uitleg en advies over de functionaliteit en werking van de CLOUD-programmatuur.
- Analyseren en oplossen van problemen, bijvoorbeeld bij het niet functioneren van de verbinding met de Deltacare CLOUD-server, het optreden van foutboodschappen of een foutieve werking van de CLOUD-programmatuur.

De helpdesk is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 08.30 en 17.00 uur, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen in Nederland.

Eisen aan infrastructuur opdrachtgever

Om de kwaliteit van de dienstverlening van Deltacare aan opdrachtgever te waarborgen, wordt een aantal eisen gesteld aan de bij de opdrachtgever aanwezige infrastructuur; deze eisen zijn vastgelegd in het document 'Specificatie webbased infrastructuur'. Indien opdrachtgever niet aan de in dit document vastgelegde eisen voldoet, kan opdrachtgever geen aanspraak maken op de in dit document vastgelegde serviceniveaus.

Tariefstructuur en condities CLOUD-overeenkomst

Algemeen

De CLOUD-overeenkomst wordt standaard afgesloten voor een periode van 6 maanden. Alle in dit SLA en in het tarievenoverzicht van Deltacare genoemde tarieven zijn gebaseerd op deze looptijd van 6 maanden; indien de CLOUD-overeenkomst wordt afgesloten voor een andere looptijd zijn deze tarieven daarom niet van toepassing.

De volgende tarieven worden gehanteerd:

- Het in de CLOUD-overeenkomst vastgelegde CLOUD-maandbedrag voor het ter beschikking stellen van de CLOUD-faciliteiten om via internet met de CLOUD-standaardprogrammatuur (dat wil zeggen pakketten en modules exclusief eventueel maatwerk), het systeembeheer en onderhoud hiervan, en eerstelijns helpdeskondersteuning.
- Het in de CLOUD-overeenkomst vastgelegde implementatiebedrag voor opleiding en implementatie van de CLOUD-standaardprogrammatuur.
- Alle overige producten en diensten, waaronder maatwerk op de CLOUD-standaardprogrammatuur, worden afhankelijk van de afspraak met opdrachtgever op basis van fixed price of nacalculatie uitgevoerd. De actuele tarieven van Deltacare zijn hiervoor van toepassing, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.

CLOUD-maandbedrag en vaststelling aantal users

Onder het in de CLOUD-overeenkomst vastgelegde CLOUD-maandbedrag vallen de volgende producten en diensten:

- Het ter beschikking stellen van de CLOUD-faciliteiten die opdrachtgever in staat stellen om via internet met de in de CLOUD-overeenkomst aangegeven CLOUD-standaardprogrammatuur te kunnen werken.
- Systeembeheer en onderhoud van deze CLOUD-faciliteiten.
- Eerstelijns helpdeskondersteuning.

De doorbelasting van het CLOUD-maandbedrag start in de eerstvolgende maand na ondertekening van de CLOUD-overeenkomst door opdrachtgever. Het CLOUD-maandbedrag wordt gedurende de looptijd van de CLOUD-overeenkomst per kwartaal gefactureerd, en jaarlijks gecorrigeerd overeenkomstig het door het CBS vastgestelde prijsindexcijfer.

In de CLOUD-overeenkomst wordt per administratie van opdrachtgever het maximumaantal accounts aangegeven, waarbij iedere combinatie van gebruiker/administratie/sessie als aparte account geldt.

Deltacare richt de CLOUD-faciliteiten op een zodanige manier in dat opdrachtgever ten hoogste kan werken met dit vastgestelde maximumaantal accounts. Op verzoek van opdrachtgever zal Deltacare het maximumaantal accounts binnen uiterlijk 1 werkdag wijzigen.

Implementatiebedrag

In de CLOUD-overeenkomst is aangegeven welke diensten nodig zijn om opdrachtgever in staat te stellen met de CLOUD-programmatuur te werken, zoals vooronderzoek, projectleiding, inrichting en opleiding. Tevens is aangegeven welk bedrag Deltacare hiervan aan opdrachtgever in rekening brengt.

Helpdeskondersteuning

Voor wat betreft de doorbelasting van helpdeskondersteuning wordt een onderscheid gemaakt tussen eerstelijns en tweedelijns helpdeskondersteuning. Eerstelijns ondersteuning is inbegrepen bij het CLOUD-maandbedrag; tweedelijns ondersteuning wordt op basis van nacalculatie aan opdrachtgever doorbelast, waarbij het tarief voor klantbegeleiding van toepassing is.

Onder eerstelijns helpdeskondersteuning wordt verstaan:

- Oplossen van problemen met de internetcommunicatie tussen opdrachtgever en Deltacare, die veroorzaakt worden door de door Deltacare ter beschikking gestelde CLOUD-faciliteiten.
- Algemene vragen over de werkwijze van de CLOUD-programmatuur, die door eerstelijns helpdesk-medewerkers kunnen worden beantwoord.
- Oplossen van een storing in de CLOUD-programmatuur.

Onder tweedelijns helpdeskondersteuning wordt verstaan:

- Oplossen van problemen met de internetcommunicatie tussen opdrachtgever en Deltacare, waarvan de oorzaak is gelegen bij de infrastructuur van opdrachtgever.
- Vragen die specifiek betrekking hebben op de manier waarop opdrachtgever met de CLOUD-programmatuur werkt en die alleen door tweedelijns helpdeskmedewerkers kunnen worden beantwoord.

In de CLOUD-overeenkomst kunnen aanvullende criteria zijn opgenomen voor het onderscheid tussen eerstelijns en tweedelijns helpdeskondersteuning.

Garantie en onderhoud CLOUD-programmatuur

CLOUD-standaardprogrammatuur

Onder CLOUD-standaardprogrammatuur wordt verstaan CLOUD-pakketten en -modules. Deze bestaan uit DC-Basis, DC-Inkoop, DC-Voorraad, DC-Voorraad, DC-Factuurcontrole en DC-Projecten.

Garantie

Onder garantie wordt verstaan het oplossen van gebreken in de CLOUD-standaardprogrammatuur, of herstel van functionaliteit als de programmatuur afwijkt van de door Deltacare verstrekte handleiding (in papieren of elektronische vorm). De garantie over de CLOUD-standaardprogrammatuur is inbegrepen in het CLOUD-maandbedrag.

Nieuwe releases

Minimaal één keer per twee jaar brengt Deltacare een nieuwe release uit van de CLOUD-standaardprogrammatuur, die o.a. bestaat uit technische verbeteringen. Deltacare bepaalt het moment waarop nieuwe releases worden uitgebracht, en bepaalt in overleg met opdrachtgever wanneer deze hiermee gaat werken. Opdrachtgever is verplicht uiterlijk binnen 6 maanden na het eerste verzoek van Deltacare hiertoe met de nieuwe release te gaan werken.

Het CLOUD-maandbedrag is inclusief: installatie, conversie en oplevering van de nieuwe release van CLOUD-standaardprogrammatuur.

Voor rekening van opdrachtgever komt: de klantbegeleiding die nodig is bij het opleveren van de nieuwe release. Facturering geschiedt op basis van nacalculatie tegen de dan geldende tarieven.

Nieuwe versies

Als Deltacare een nieuwe versie uitbrengt kan opdrachtgever aangeven of hij deze al dan niet wil gaan gebruiken. Als opdrachtgever ervoor kiest met de nieuwe versie te gaan werken, wordt het CLOUD-maandbedrag voor de reeds in gebruik zijnde standaardprogrammatuur opnieuw vastgesteld.

Bij overgang naar een nieuwe versie worden gratis door Deltacare uitgevoerd: installatie, conversie en oplevering van de nieuwe versie van CLOUD-standaardprogrammatuur.

Voor rekening van opdrachtgever is: de klantbegeleiding die nodig is bij het opleveren van een nieuwe versie. Facturering geschiedt op basis van nacalculatie tegen de dan geldende tarieven.

CLOUD-maatwerk

Opdrachtgever is verplicht voor het onderhoud van CLOUD-maatwerk een onderhoudscontract af te sluiten, waarvoor opdrachtgever jaarlijks een onderhoudstarief aan Deltacare voldoet. Onder dit onderhoudscontract worden de volgende garantie- en onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd.

Garantie

Onder garantie wordt verstaan het oplossen van gebreken in het CLOUD-maatwerk, of herstel van functionaliteit als de programmatuur afwijkt van de door Deltacare en opdrachtgever overeengekomen beschrijving van het maatwerk. Garantie over CLOUD-maatwerk is inbegrepen in het onderhoudscontract.

Nieuwe releases

Als Deltacare een nieuwe release uitbrengt van de CLOUD-standaardprogrammatuur, kunnen hiervoor aanpassingen in het door de klant gebruikte maatwerk nodig zijn. Deze aanpassingen worden als volgt aan opdrachtgever doorbelast.

Onder het onderhoudscontract vallen:

- functioneel en technisch (her)ontwerp van noodzakelijke aanpassingen in het maatwerk;
- het programmeren en testen hiervan;
- installatie en oplevering.

Voor rekening van opdrachtgever worden op basis van nacalculatie tegen de dan geldende tarieven uitgevoerd:

- conversie van gegevens die betrekking hebben op het maatwerk;
- de bij oplevering benodigde klantbegeleiding.

Nieuwe versies

Als opdrachtgever ervoor kiest met een nieuwe versie van de CLOUD-programmatuur te gaan werken, moet het bestaande maatwerk opnieuw in de nieuwe versie worden ingebouwd. Dit wordt als volgt aan opdrachtgever doorbelast.

Onder het onderhoudscontract vallen:

- programmeren en testen in verband met het inbouwen van het maatwerk in de nieuwe versie;
- installatie en oplevering hiervan.

Voor rekening van opdrachtgever worden op basis van nacalculatie tegen de op dat moment geldende tarieven uitgevoerd:

- functioneel en technisch (her)ontwerp, programmeren en testen van het maatwerk indien de werkwijze hiervan substantieel verandert;
- conversie van gegevens die betrekking hebben op het maatwerk;
- de benodigde klantbegeleiding bij oplevering.