

# Service Level Agreement (SLA) Notifica

## Versie

Versie	Datum	Wijzigingen	Door
1.2	20-11-2024	Incorporatie feedback beheer en onderhoudsteam	Notifica Team
1.3	12-06-2025	Algemene aanpassing ihkv nieuwe ERPs	Notifica Team

## Overzicht van klantdocumenten

Document	Omschrijving
Service Level Agreement (SLA)	Beschrijft de afspraken en verwachtingen rond de dienstverlening.
Verwerkersovereenkomst	Bevat afspraken over de verwerking van persoonsgegevens volgens de AVG.
Algemene Voorwaarden	Algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de dienstverlening.
Privacyverklaring	Geeft inzicht in hoe klantgegevens worden verwerkt en beschermd.
Contract	Het onderliggende contract met specifieke afspraken voor de dienstverlening.

## Onze diensten

Notifica levert oplossingen die gericht zijn op het verbeteren van bedrijfsprocessen door middel van datagedreven inzichten. De diensten omvatten de implementatie, het beheer en de optimalisatie van rapportagesystemen en dashboards, afgestemd op de specifieke behoeften van elke organisatie. Dit omvat onder andere updates, onderhoud en monitoring van datakwaliteit en performance. Klanten worden proactief ondersteund bij het gebruik van rapportages, met toegang tot op maat gemaakte oplossingen die bijdragen aan strategische groei en operationele efficiëntie. Altijd met een focus op betrouwbare en veilige dataverwerking.

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de afspraken en verwachtingen rond de dienstverlening van Notifica.

Onderstaande kernactiviteiten worden door Notifica voor de klant uitgevoerd, met als doel de klant volledig te ontzorgen:

- Updates van de versie van het ERP om de nieuwste versies en beveiligingspatches te waarborgen
- Verstoringen in het laadproces van data, waardoor data niet correct in de rapportages verschijnt. Indien dit veroorzaakt is door de klant, dan wordt dit in rekening gebracht.
- Verstoringen in door ons ontwikkelde of standaardrapportages die door Notifica zijn geleverd
- Periodiek onderhoud en monitoring van de datakwaliteit en performance om optimale werking te garanderen
- Kleine aanpassingen in de rapporten die binnen 1 uur door Notifica zijn opgelost.

## Situaties buiten de standaard service

In bepaalde gevallen kan extra ondersteuning nodig zijn, zoals:

- Aanpassingen aan servers, netwerkconfiguratie of beveiligingsinstellingen die invloed hebben op de werking van Notifica-diensten.
- Updates aan ERP die technische verstoringen veroorzaken in de systemen van Notifica.
- Wijzigingen of verwijderingen van rapporten of datasets die leiden tot fouten en waarvoor herstel nodig is.
- Aanvragen voor aanpassingen of uitbreidingen buiten de standaard service, zoals nieuwe rapportages, extra datakoppelingen of maatwerkdashboards.
- Ondersteuning bij integratie met externe systemen of platforms die niet binnen de standaard scope vallen.
- Uitgebreide trainingssessies of workshops, indien specifiek aangevraagd.

## Normen voor incidenten

- **Kritieke prioriteit (P1)**  
Security gerelateerde issues, deze worden met allerhoogste prioriteit opgelost – doel voor de oplossingstijd is 2 uur.
- **Hoge prioriteit (P2)**  
Incidenten met aanzienlijke impact (kritische fouten), waarbij Power BI niet (correct) werkt. Ons doel is om deze problemen binnen een werkdag op te lossen.
- **Middelmatige prioriteit (P3)**  
Bij problemen met beperkte impact richten wij ons op een oplossing binnen een redelijke termijn, afhankelijk van de aard en complexiteit van het incident.

- **Lage prioriteit (P4)**  
Klantwensen, oplossingstijd in overleg.

## Procedure voor incidenten en wensen

Bij een incident, vraag of idee voor verbetering is een melding via support@notifica.nl altijd welkom. Voor een snelle afhandeling helpt het om de volgende informatie mee te sturen:

- Contactgegevens
- Een omschrijving van het probleem of de wens
- Screenshots of andere relevante informatie (indien van toepassing) van het hele scherm en navigatie pad.
- Eventuele stappen die al zijn ondernomen

Ons team neemt zo snel mogelijk contact op om samen een oplossing of vervolg te vinden. Ook wensen en ideeën worden gewaardeerd, zodat de dienstverlening continu kan verbeteren en beter aansluit op de behoeften.

## Servicebeschikbaarheid en uptime-garanties

- De beschikbaarheid van diensten wordt gewaarborgd, waarbij een uptime van 99% wordt gegarandeerd.
- Onderhoudsvensters: Gepland onderhoud vindt zoveel als mogelijk plaats in het weekend en zal daarom minimale verstoringen opleveren in de operatie.
- Onderhoud zal niet worden uitgevoerd op kritische momenten voor onze klanten, zoals maand- en jaarafsluitingen.

## Gegevensbeveiliging en privacy

### Klantgegevens

Indien Notifica klantgegevens verwerkt in het kader van haar dienstverlening, verwijzen wij naar de Verwerkersovereenkomst (VO) tussen Notifica en de klant. Deze overeenkomst bevat bepalingen over de wijze waarop Notifica de klantgegevens verwerkt, in lijn met de geldende AVG-vereisten. De VO wordt op verzoek verstrekt en maakt integraal deel uit van het SLA wanneer gegevensverwerking plaatsvindt.

### Privacybeleid

Notifica hecht grote waarde aan de privacy en veiligheid van klantgegevens. Klantgegevens worden uitsluitend verzameld, verwerkt, en bewaard in overeenstemming met de GDPR/AVG-richtlijnen. Notifica slaat klantgegevens veilig op en past technische en organisatorische maatregelen toe om ongeoorloofde toegang, verlies of misbruik te voorkomen. Toegang tot klantgegevens is beperkt tot geautoriseerde medewerkers die

gebonden zijn aan strikte geheimhoudingsverplichtingen. Ons volledige privacybeleid is beschikbaar op onze website of op verzoek.

## Onderhoud en updates

### *Altijd up to date*

Notifica zorgt ervoor dat de software continu up-to-date en veilig blijft. Voor Power BI wordt automatisch aangesloten bij het update- en patchbeleid van Microsoft, waardoor altijd de nieuwste versies en beveiligingspatches beschikbaar zijn. Ook voor andere componenten worden best practices uit de markt gevolgd en updates zorgvuldig ingepland, zoveel als mogelijk buiten werktijden, om eventuele impact op de operationele processen te minimaliseren. Zo blijft alles naadloos functioneren en up-to-date

### *Impactanalyse bij updates*

Voor elke update wordt een impactanalyse uitgevoerd om de continuïteit en performance van de dienstverlening te garanderen. Tijdens deze analyse worden potentiële risico's in kaart gebracht en proactieve maatregelen genomen om eventuele hinder te minimaliseren. Essentiële wijzigingen worden grondig getest in een veilige, gecontroleerde omgeving voordat deze worden doorgevoerd op klantomgevingen. Op deze manier blijven de diensten betrouwbaar en goed presterend, zonder onverwachte verstoringen.

## Rapportage en prestatiebewaking

### *Prestatiestatistieken*

Notifica monitort de kwaliteit en betrouwbaarheid van haar dienstverlening dagelijks via datakwaliteitsmonitors. Onze supportafdeling stuurt hier elke ochtend actief op aan om aan de gestelde normen te voldoen en om snel in te grijpen bij eventuele afwijkingen. Maandelijkse of kwartaalrapportages met prestatiestatistieken zoals uptime, het aantal incidenten en oplostijden zijn op aanvraag beschikbaar voor klanten.

### *Klanttevredenheidsonderzoek*

Om continu te verbeteren voert Notifica regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uit, waarin wij feedback verzamelen over onze dienstverlening en verbeterpunten signaleren. Deze onderzoeken worden minimaal jaarlijks uitgevoerd en zijn gericht op het verhogen van klanttevredenheid en het afstemmen van onze diensten op klantbehoeften.

## Verantwoordelijkheden van de klant

- Voor een snelle en effectieve incidentoplossing is het belangrijk dat toegang tot relevante systemen wordt verleend en waar nodig wordt samengewerkt.
- Het waarborgen van basisbeveiligingsmaatregelen, zoals firewall-instellingen en wachtwoordbeheer binnen het eigen netwerk, speelt een belangrijke rol in het veilig en efficiënt functioneren van de diensten.

- Bovendien wordt van onze samenwerking verwacht dat de klant tijdig updates doorgeeft van klantgegevens (gebruikers van Power BI inclusief rechten) en dat er duidelijk wordt gecommuniceerd in geval van incidentmeldingen.

### **Data retentie en verwijdering bij beëindiging**

Na afloop van het contract zorgt Notifica ervoor dat alle klantgegevens binnen een maand veilig en zorgvuldig uit de systemen worden verwijderd, volgens de geldende AVG-richtlijnen. Tot die tijd worden de gegevens alleen bewaard als dat nodig is voor administratie of het afronden van lopende afspraken.

Indien de dienstverlening door Notifica wordt beëindigd of de klant hier explicet om vraagt, heeft de klant de mogelijkheid om het door Notifica ontwikkelde datamodel over te nemen. Dit stelt de klant in staat om continuïteit te waarborgen in de toegang tot en het gebruik van de opgebouwde rapportages en analyses. De overname van het datamodel zal plaatsvinden tegen een nader te bepalen bedrag, waarbij Notifica zich inspant voor een soepele overdracht en ondersteuning bij de transitie. Overigens kan Notifica ook een rol spelen in het technische aspect van de transitie (aanleveren data ten behoeve van import in het nieuwe ERP).