

Service Level Agreement

Inleiding

Dit document vormt de Service Level Agreement ("SLA") van W Solutions, gevestigd te Boomweidelaan 33 in Nederland, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 81283938 (hierna: "W Solutions") voor IT Oplossingen (hierna: "de Diensten").

De SLA heeft tot doel vast te leggen wat het serviceniveau is voor de Diensten. Dit wordt bereikt door prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.

De SLA gaat in op de datum van oplevering van de Diensten en duurt voor zolang als de Diensten worden geleverd aan de afnemer.

Serviceniveau

De volgende elementen zijn bepalend voor het serviceniveau en worden in deze SLA behandeld:

- Implementatie
- Beschikbaarheid
- Back-ups
- Updates
- Training
- Klantenondersteuning
- Wijzigingsbeheer
- Rapportage
- Maatregelen (bij niet behalen van prestatienormen in de SLA)

Implementatie

W Solutions zal ondersteuning bieden bij het implementeren van de Diensten binnen de organisatie van de afnemer. Daarbij is het volgende inbegrepen:

- Installatie van software op apparatuur op locatie van de afnemer
- Toekennen van gebruiksrechten aan bevoegde gebruikers
- Importeren van data van de afnemer in de applicatie
- Configuratie van de applicatie

De termijn waarbinnen de implementatiediensten worden geleverd, bedraagt maximaal 3 maanden.

Nadat implementatie is voltooid, wordt bericht gegeven aan de afnemer. Afnemer heeft vervolgens twee weken om te controleren of alles naar behoren functioneert. Verschijnt geen bericht binnen twee weken, dan gelden de Diensten als geaccepteerd.

Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van de Diensten is 97% van de tijd, gemeten per week.

De beschikbaarheid van de Diensten betreft een inspanningsverplichting.

De beschikbaarheid wordt gemeten door een onafhankelijke derde.

Backup

W Solutions maakt backups van de gegevens van de afnemer die in de Diensten worden verwerkt, de software die onderdeel uitmaakt van de Diensten en de configuraties van de Diensten, met een frequentie van een dag.

De backups worden bewaard voor een week, voordat deze worden overschreven.

Er wordt gecontroleerd of iedere backup correct is weggeschreven. Het terugzetten van backups wordt maandelijks getest.

Het is mogelijk op verzoek van de afnemer een beschikbare backup van de gegevens van de afnemer terug te plaatsen in de Diensten.

Updates

Updates verschijnen zo vaak als wij kunnen en nodig vinden.

Training

Wanneer de afnemer behoefte heeft aan training, kan dit worden aangevraagd via:

- Via e-mail
- Per telefoon

Trainingen kunnen worden gegeven op de locatie van de afnemer en Virtueel via een video conference.

De trainingen kunnen voor een werkdag, een dagdeel of week worden ingepland.

Het volgende is inbegrepen in de training: Indien een geplande training door de afnemer wordt afgezegd, doet dit geen afbreuk aan de verplichting van de afnemer om de training te betalen.

Klantenondersteuning

De klantenservice is bereikbaar via:

- E-mail: klantenservice@w-solutions.dev
- Telefoon: +31682550752

De openingstijden van de klantenservice zijn: Maandag t/m vrijdag tussen 8:00 uur en 17:00 uur.

Op supportaanvragen wordt gereageerd binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvraag. Deze reactietijd betreft een inspanningsverplichting.

Wijzigingsbeheer

De afnemer kan een verzoek tot wijziging van de Diensten indienen via:

- de algemene contactgegevens

W Solutions zal zich inspannen verzoeken tot wijziging te realiseren, maar totdat er akkoord is bereikt over de inhoud, planning en eventueel prijs van de wijziging, kan W Solutions te allen tijde besluiten geheel van de wijziging af te zien indien zij de inspanning die daartoe geleverd moet worden onevenredig acht of de gevraagde wijziging niet relevant acht.

Rapportage

W Solutions rapporteert niet proactief aan de afnemer over het al dan niet behalen van de (prestatie)normen die in de SLA zijn opgenomen. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de afnemer dit te controleren.

Maatregelen

Indien een of meer prestatienormen uit de SLA niet mocht worden gehaald, dan heeft de afnemer recht op een voor afnemer opgesteld verbeterplan.

Inroepen van compensatie

Indien de afnemer meent dat een prestatienorm uit de SLA niet is behaald, dan kan de afnemer een verzoek tot compensatie indienen via:

- onze algemene contactgegevens