

# Service Level Agreement vextPro

---

## Artikel 1. Onderwerp van de Overeenkomst; Afhankelijkheid/Verhouding met toeleveranciers

---

- 1.1 In deze Service Level Agreement (SLA) worden de service levels beschreven behorend bij de levering van vextPro Diensten door Leverancier aan Afnemers en Gebruikers.
- 1.2 Leverancier verbindt zich om deze Diensten en alle daaruit voortvloeiende en bijkomstige werkzaamheden, waaronder het leveren van onderhoud, support en een Helpdesk, op een voortvarende en professionele wijze te verrichten, dan wel via een toeleverancier te laten verrichten. Tevens verbindt Leverancier zich om het middels vextPro diensten aan Gebruikers ter beschikking stellen zoveel mogelijk op een kwalitatief hoogwaardige, betrouwbare en ongestoorde wijze te laten geschieden. De bedoelde vextPro diensten zijn bij Partijen genoegzaam bekend.
- 1.3 Onder bijkomende werkzaamheden wordt tevens begrepen het in het vorenstaande verband op gezette tijden overleggen en indien nodig samenwerken met de toeleveranciers van Helpdesk- en Onderhoudsdiensten en Hostingprovider om de dienstverlening door Leverancier aan de Gebruiker te optimaliseren.

## Artikel 2 Definities

---

In deze overeenkomst hebben de volgende met beginhoofdletter geschreven begrippen de navolgende betekenis:

Afnemer	Contractpartij van Leverancier in het kader van het leveren van vextPro Diensten aan Gebruiker met betrekking tot vextPro;
vextPro Diensten	De door Leverancier aangeboden <i>Software as a Service</i> ("SaaS") Diensten betreffende vextPro, met bijbehorende Helpdesk- en Onderhoudswerkzaamheden;
Gebruiker	De persoon (natuurlijk of rechtspersoon) of groep van personen die werkt met en/of gebruik maakt van vextPro;
Helpdesk	Fysiek meldpunt waar Gebruikers terecht kunnen met vragen over het gebruik van vextPro, het melden van Storingen en/of Gebreken en van waaruit deze worden behandeld en/of doorgezet naar de Hostingprovider van vextPro, wanneer het gaat om Storingen of gebreken van technische aard ofwel naar Leverancier;
Hostingprovider	De door Leverancier ingeschakelde partij die verantwoordelijk is voor de fysieke hosting van vextPro op een Server op de Locatie, welke Server al dan niet eigendom is van Leverancier.
Kantoortijden	Maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur;
Leverancier	Advanced Online Technology, gevestigd te Helmond;
Melding	Vraag, of melding van Gebrek of Storing door Gebruiker doorgegeven aan de Helpdesk;

Nieuwe Versie(s)	Opvolgende (dit kan zijn in functionaliteit(en) en/of in kwaliteit) uitgave van vextPro, welke zal worden aangeduid met een nieuw versienummer, zoals 4.x, 5.x etcetera;
Onderhoud	Het aanpassen van vextPro om vextPro goed of beter te laten functioneren en/of het doorvoeren van alle benodigde aanpassingen en verrichten van alle benodigde werkzaamheden, zodat Gebruiker vextPro voor het daarmee beoogde doel kunnen (blijven) gebruiken, een en ander tenminste volgens de Specificaties (Bijvoorbeeld: foutherstel, (kleine) verbeteringen, beschikbaar stellen van patches, bug fixing, configuratie etcetera). Indien de werkzaamheden leiden tot een Verbeterde Versie zal Leverancier deze Versie op de kortst mogelijke termijn op de Server deugdelijk installeren en/of implementeren, zodat deze Verbeterde Versie voor alle Gebruikers beschikbaar is. Een en ander zoals nader beschreven in artikel 3;
Oplostijd	Tijd die verstrijkt tussen het aanmelden van een Storing of Gebrek en het oplossen ervan;
Responstijd	Tijd tussen aannemen van een Melding en de terugkoppeling daarvan, zoals het beantwoorden van de vraag en/of het doorgeven van de Melding aan helpdesk Hostingprovider en/of het begin van het oplossen van Storing of Gebrek;
Server	Het systeem bestaande uit hardware en software waarop vextPro draait en via het internet toegankelijk is om Gebruiker in staat te stellen vextPro te gebruiken;
Service Level(s)	Vastlegging van de minimale eisen die aan de Diensten (kunnen) worden gesteld in deze Overeenkomst;
Service Site	Via het internet toegankelijke website (url: <a href="http://vextpro.com">vextpro.com</a> ) van Leverancier met daarop de actuele informatie met betrekking tot vextPro, zoals maar niet beperkt tot FAQ's, toegankelijk voor de Gebruiker;
Storing	Het niet functioneren van vextPro (bijvoorbeeld het gedurende bepaalde tijd niet bereikbaar zijn, stagneren etcetera ervan) niet zijnde een Gebrek;
vextPro	Het computerprogramma en/of de (internet-)applicatie vextPro, die onderwerp zal zijn van de door Leverancier te leveren Diensten.

## Artikel 3 Service levels

---

### 3.1 Beschikbaarheid vextPro Diensten

De beschikbaarheid van vextPro via [vextpro.com](http://vextpro.com) is 99% per jaar gegarandeerd, met uitzonderingen van de volgende onderbrekingen:

- Onderbrekingen ten gevolge van verkeerd geconfigureerde of defecte apparatuur bij Afnemer;
- Onderbrekingen ten gevolge van wijzigingen aan apparatuur van Leverancier of haar toeleveranciers, die zonder toestemming van Leverancier zijn aangebracht;
- Overeengekomen onderhoudswerkzaamheden en onderhoudswerkzaamheden tijdens onderhoudsvensters;
- Overmacht.

### 3.2 Internetverbinding

De apparatuur van vextPro wordt middels een **4Mbit** uplink met het internet verbonden. Er zit

geen datalimiet op deze verbinding. De verbinding is beveiligd middels een SSL-protocol. De Server ([vextpro.com](http://vextpro.com)) heeft IP-adres: 151.237.162.38.

### 3.3 Fysieke beveiliging

De apparatuur van vextPro wordt geplaatst in een streng beveiligde dataruimte. Deze ruimte is voorzien van klimaatbeheersing, brandbeveiliging, en noodstroomvoorziening. Toegang tot de apparatuur in deze ruimte is alleen onder begeleiding mogelijk indien bezoeker daartoe geautoriseerd is, vooraf is aangemeld, en bij aankomst een geldig legitimatiebewijs overlegt. Een redundante firewall beschermt de apparatuur tegen onbevoegde toegang vanaf het internet. Tijdens kantooruren wordt de apparatuur van Leverancier actief in de gaten gehouden op correct functioneren.

### 3.4 Back-up

Iedere nacht wordt er een back-up van alle gegevens gemaakt. Deze back-up wordt middels een beveiligde verbinding naar een fysiek gescheiden en eveneens streng beveiligde locatie gemaakt. De back-up gegevens worden bovendien middels encryptie onleesbaar voor derden opgeslagen.

### 3.5 Onderhoud

Onderhoud omvat: het aanpassen van vextPro om vextPro goed of beter te laten functioneren en/of het doorvoeren van alle benodigde aanpassingen en het verrichten van alle benodigde werkzaamheden, zodat Gebruiker vextPro voor het daarmee beoogde doel kan (blijven) gebruiken (bijvoorbeeld: foutherstel, verbeteringen, beschikbaar stellen van patches, bug fixing, configuratie, etcetera). Indien de werkzaamheden leiden tot een Verbeterde Versie zal deze Versie op de kortst mogelijke termijn op de Server deugdelijk geïnstalleerd en/of geïmplementeerd worden, zodat deze Verbeterde versie voor alle Gebruikers beschikbaar is. Wat de uitvoering betreft worden verschillende soorten onderhoud onderscheiden:

- Onderhoud, uitgevoerd tijdens een onderhoudsvenster zonder service onderbreking;
- Onderhoud, uitgevoerd tijdens een onderhoudsvenster met service onderbreking;
- Spoedonderhoud.

De onderhoudsvensters lopen wekelijks op vrijdag van 17:00 tot 24:00 uur CET. Tijdens deze onderhoudsvensters kunnen zonder toestemming van de Afnemer onderhoudswerkzaamheden worden verricht voor zover geen serviceonderbreking plaatsvindt. Indien een onderbreking van de dienst wordt verwacht, zal het onderhoudsvenster minimaal 5 werkdagen van te voren worden aangekondigd op [vextpro.com](http://vextpro.com). In uitzonderlijke gevallen kan tot spoedonderhoud worden besloten. Onderhoud wordt als spoedonderhoud aangemerkt indien zich onvoorziene omstandigheden voordoen die continuïteit en/of de beveiliging van de dienst in gevaar brengen. Ook spoedonderhoud zal tijdens een onderhoudsvenster worden uitgevoerd. Indien een serviceonderbreking verwacht wordt, zullen de werkzaamheden zo snel mogelijk worden aangekondigd.

### 3.6 Storingen

Storingen worden geregistreerd in een ticketingsysteem. Leverancier zal - mede via de toeleveranciers - er redelijkerwijs alles aan te doen alle Storingen zo snel mogelijk op te lossen. Gebruiker zal hierbij redelijkerwijs alle medewerking verlenen, zoals bijvoorbeeld:

- Het doorgeven van informatie die relevant kan zijn bij het verhelpen van een Storing;
- Het uit- en inschakelen van apparatuur, doorgeven van statusinformatie van de gebruikte apparatuur.

### 3.7 Prioriteiten

Prioriteit	Type Gebrek, Storing	Omschrijving
1	Zeer ernstig	Een groot aantal Gebruikers kan vextPro niet gebruiken.
2	Ernstig	Een groep Gebruikers kan vextPro niet gebruiken.
3	Gering	Een beperkt aantal Gebruikers kan vextPro gebruiken doch ondervindt hinder van een Storing of Gebrek.
4	Zeer gering	vextPro is voor het merendeel van de Gebruikers zonder beperkingen te continueren, een enkele Gebruiker ondervindt hinder van een Storing of Gebrek.

### 3.8 Respons- en Oplostijden

Prioriteit	Melding	Oplossen	Maximale Responstijd	Maximale Oplostijd
1	24 uur per dag	24 uur per dag	1 uur	4 uur
2	Kantooruren	Kantooruren	2 uur	16 uur
3	Kantooruren	Kantooruren	8 uur	32 uur
4	Kantooruren	Kantooruren	16 uur	In overleg, doch uiterlijk bij Nieuwe Versie

### 3.9 Helpdesk en Service Site

Gebruiker heeft recht op gebruikersondersteuning, telefonisch via de Helpdesk (+31(0)636 158 627), per e-mail [support@vextpro.com](mailto:support@vextpro.com), of via [vextpro.com](http://vextpro.com). De telefonische Helpdesk is onbeperkt bereikbaar. De respons- en reparatietijd wordt gerekend vanaf het moment dat Gebruiker de Storing heeft gemeld. Gebruiker heeft onbeperkt online toegang tot de Service Site. Hierbij garandeert Leverancier 99% uptime. Op de Service Site is gebruikersinformatie over vextPro te vinden, zoals Frequently Asked Questions, informatie over recente aanpassingen aan de programmatuur, nieuwe functionaliteiten, en aankondigingen van onderhoudsvensters. Gebruiker kan via de Service Site ook Storingen melden, waarbij de respons echter beperkt is tot Kantoor tijden.