

## Service Level Agreement

### Uitsluitingen Service Level Agreement:

De in dit hoofdstuk gedefinieerde Service Level garanties zijn niet van toepassing in de volgende situaties.

- a) Tijdens de reguliere Service Windows: elke eerste maandag van de maand van 04:00 uur tot 07:00 uur Westeuropese tijd (Amsterdam-Parijs). Twinfield behoudt het recht om het reguliere Service Window te verplaatsen, mits dit schriftelijk is medegedeeld aan de Klant en dit geen merkbare nadelige gevolgen heeft voor de Klant.
- b) In geval van incidenten als gevolg van overmacht.
- c) Voor het plegen van service activiteiten of upgrades die niet in het normale Service Window kunnen plaatsvinden, mits dit vooraf schriftelijk of per e-mail is medegedeeld aan de Klant.
- d) Enig Probleem of Storing als gevolg van handelen door de Eindgebruiker.
- e) Het niet beschikbaar zijn van de Applicatie op verzoek van de Klant of Gebruikers, en/of het niet beschikbaar zijn van de Applicatie tijdens werkzaamheden op verzoek van de Klant, de Supergebruiker of een Eindgebruiker.
- f) Het niet beschikbaar zijn van Gebruikers wanneer Twinfield verzoekt om assistentie van de Eindgebruiker bij het vaststellen of isoleren van het Probleem of de Storing.

### 1 Algemeen

1.1 Deze Service Level Agreement (SLA) maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst

1.2 Met een hoofdletter aangeduide termen die hier niet nader zijn gedefinieerd, hebben de betekenis als daaraan toegekend in de Overeenkomst.

1.3 Deze Bijlage beschrijft de minimale eisen van Service en Dienstverlening waarin Twinfield is gehouden.

### 2 Definities

2.1 Responsetijd: de tijd die verstrijkt tussen de ontvangst van een Melding en het tijdstip waarbinnen

Twinfield de ondersteuning aanvangt, als bevestigd in een mondelinge of schriftelijke mededeling aan de Klant.

2.2 Service Uren: Twinfield's gebruikelijke kantooruren (08.30-17.00 uur CET) van maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen.

2.3 Bijzondere Service Uren: Alle uren in een etmaal buiten de Service Uren, zoals vermeld in artikel 2.2.

2.4 Ondersteuning: het verstrekken van algemene assistentie aan de telefoon of via de on-line beschikbare helpdesk betreffende de Applicatie, met inbegrip van i) uitleg van functies en kenmerken van de Applicatie, ii) uitleg van Documentatie, iii) hulp bij het correct (laten) werken van de Applicatie, iv) verificatie en analyse van juistheid van ingevoerde of verwerkte gegevens, exclusief de uitleg van de bij Klant gebruikelijke of gewenste wijze van boekhouden of internet boekingsregels, v) het leveren van implementatiediensten bij aanvang van het gebruik van de Dienst, het leveren van projectmanagement of het maken van proces-definities ten behoeve van de inrichting of implementatie van de Klant.

2.5 Melding: een Melding in Categorie 10, 20, 30 of 40, afzonderlijk of gezamenlijk.

2.6 Melding Categorie 10: de Applicatie is in het geheel onbereikbaar door een gebrek aan de zijde van Twinfield of de Applicatie is in het geheel tot stilstand gekomen. Er kan noch normaal, noch met enige aanpassing of programma-omleiding door de Klant met het systeem gewerkt worden.

2.7 Melding Categorie 20: een probleem wat een ernstige toepassingsfout oplevert, wat de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode in gevaar kan brengen, maar niet de gehele Applicatie tot stilstand brengt. Al dan niet via enige aanpassing of programma-omleiding kan met een groot deel van de Applicatie nog wel worden gewerkt.

2.8 Melding Categorie 30: een niet wezenlijk probleem in de Applicatie wat een niet-onmiddellijke response van Twinfield vereist.

2.9 Melding Categorie 40: alle vragen en verzoeken om informatie over het gebruik of de implementatie van de Applicatie. Twinfield kan bij beantwoording van meldingen uit deze categorie een factuur zenden, of de Klant kan een strippenkaart aanschaffen.

### **3 Response-tijden**

3.1 Ondersteuning is voor alle Melding Categorieën beschikbaar gedurende de Service-Uren, en voor Categorie 10 tevens tijdens de Bijzondere Service Uren, waarbij voor alle Categorieën de volgende response-tijden gelden: Categorie 10: 3 uur, Categorie 20: 5 uur, Categorie 30: 8 uur en Categorie 40: 2 werkdagen.

3.2 Behoudens implementatiediensten vindt Ondersteuning op locatie in principe niet plaats, teneinde de Dienst vanaf een centrale plaats wordt aangeboden, via een generieke en uniforme versie. Indien assistentie ter plaatse gewenst is, kan separaat een afspraak worden gemaakt in wederzijds overleg tegen het voor de Klant dan geldende consultancy tarief.

3.3 De Klant zal Twinfield de nodige toegang toestaan tot de database van de Klant, en toestaan de nodige wijziging toe te passen indien dit is vereist voor het oplossen van de Melding.

3.4 Klant zal zorgdragen voor minimaal 1 en maximaal 3 contactpersonen, die goed op de hoogte zijn van de (werking van de) Applicatie en als hoofd-contactpersoon of plaatsvervangend hoofd-contactpersoon aangesproken of op teruggevallen kan worden.

### **4 Het plegen van een Melding**

4.1 De Applicatie bevat een on-line helpdesk. Deze helpdesk wordt in eerste instantie geboden via de Applicatie, waarbij de Supergebruiker een vraag kan sturen naar Twinfield, en waar Eindgebruikers naar de Supergebruiker meldingen kunnen sturen.

4.2 Dynamisch is te volgen hoe Twinfield de call opvolgt. Deze procedure geldt voor Meldingen uit de Categorieën 20, 30 en 40.

4.3 Voor een Melding uit Categorie 10 kan een helpdesknnummer worden gebeld. Het helpdesknnummer is 24 uur per dag bereikbaar.

4.4 Twinfield is niet aansprakelijk voor het niet goed doorkomen van de berichten, het inwerking zijn van de algemene telecomdiensten, zoals verzorgd door een telecombedrijf of de juiste werking van de telecomapparatuur van de Klant.

### **5 Bereikbaarheid**

5.1 Twinfield garandeert een bereikbaarheid van het systeem die is gerelateerd aan de afgenomen service.

De calculatie van de bereikbaarheid wordt gebaseerd op gekwalificeerde incidenten die door de Eindgebruiker als zodanig bij Twinfield zijn gemeld. Indien het voor de Eindgebruiker niet mogelijk is om het systeem via het Internet te bereiken, dient de Eindgebruiker hiervan melding te maken.

5.2 Twinfield garandeert een 99,6% up-time gemiddeld per maand van de Servers, wat in de praktijk een toelaatbare down-time van de Applicatie toestaat van gemiddeld 6 minuten per 24 uur, buiten de Uitsluitingen Service Level Agreement, zoals weergegeven in het eerste deel van deze SLA. Elke dag om 00.15am CET (wintertijd) is de omgeving enige minuten onbereikbaar vanwege een herinitialisatie.

5.3 Twinfield is vrij in het bepalen welke persoon de Klant te woord staat, of de Melding tracht op te lossen. Klant kan geen specifieke persoon bedingen bij het te woord staan, of ter dienste zijn.

### **6 Internet Toegang en prestaties**

6.1 Twinfield garandeert de gegevens met betrekking tot uptime (beschikbaarheid) et cetera, zoals vermeld in deze Service Level Agreement, met uitzondering van de Uitsluitingen Service Level Agreement, zoals weergegeven in het eerste deel van deze SLA.

6.2 De Applicatie is te gebruiken met Internet Explorer 5.0, 5.5 en 6.0 op PC en Apple Macintosh.

### **7 Diensten**

7.1 Eens per etmaal wordt een volledige reserve-kopie van de gegevens van de Klant gemaakt. De Klant stemt hiermee in. De kopieën worden bewaard op een harde schijf, en ter bescherming daarna weggeschreven op een tape. Deze tape wordt centraal beveiligd opgeslagen en na een periode van twee (2) weken gewist.

7.2 De Klant kan verzoeken tot het terugplaatsen van een reserve-kopie. Hiertoe dient separaat een afspraak gemaakt te worden tegen het dan voor de Klant geldende consultancy-tarief plus een opslag van 50%. Twinfield streeft ernaar deze terugplaatsing binnen een werkdag te realiseren.

7.3 De Supergebruiker is in staat te bekijken welke Eindgebruikers gebruik maken van een bepaalde functionaliteit, en of medewerkers van Twinfield via de Applicatie toegang hebben tot de Applicatie.

7.4 De Dienst wordt aangeboden vanuit een daartoe uitgeruste locatie. Deze locatie is dientengevolge op maximale wijze uitgerust, naar de huidige stand der techniek, kennis en gangbaar en acceptabel niveau van kosten, om de Dienst op professionele wijze aan te bieden. Hieronder valt de fysieke bescherming van het pand, de afscherming van toegang door onbevoegde, de 24x7 hardware-support, brandbeveiliging, stroomuitval en Internettoegang bescherming, firewall, veiligheid, databescherming, databackup et cetera.

7.5 Het is de Klant toegestaan een kopie van alle gegevens met betrekking tot de Klant op te vragen, met een maximum van een (1) maal per maand, welke de Klant op een door partijen te overleggen wijze naar de Klant toegezonden zullen worden. Ook bij het beëindigen van de overeenkomst, op welke wijze dan ook, is de Klant gerechtigd van deze regeling gebruik te maken.

## **8 Procedure bij tekortkoming of niet nakomen van verplichtingen**

8.1 De algehele aansprakelijkheid van Twinfield is afgedekt en beperkt in de Overeenkomst in artikel 10, lid 1, lid 2 en lid 3.

8.2 Indien Twinfield aantoonbaar tekort schiet bij het nakomen van de verplichtingen, zoals weergegeven in deze Service Level Agreement, dient de Klant Twinfield hiervan op de hoogte te brengen. Twinfield heeft in dat geval drie (3) dagen de tijd alsnog de dienstverlening terug te brengen op het niveau ten minste gelijk aan het niveau zoals weergegeven in deze Service Level Agreement, of het niveau voor de vermelde tekortkoming.

8.3 Indien Twinfield ook deze correctie niet tijdig kan doorvoeren, dient Klant Twinfield schriftelijk ingebreke te stellen. Twinfield heeft dan zeven (7) dagen de tijd alsnog de dienstverlening terug te brengen op het niveau ten minste gelijk aan het niveau zoals weergegeven in deze Service Level Agreement, of het niveau voor de eerste gemelde tekortkoming

8.4 Indien Twinfield ook de correctie, zoals aangegeven in artikel 8.3, niet kan realiseren kan de Klant de Overeenkomst per direct schriftelijk opzeggen en kan artikel 10.1 uit de Overeenkomst in werking treden.

8.5 Indien zich tenminste drie (3) maal een situatie, zoals vermeld in artikel 8.2, voordoet kan de Klant zich tevens beroepen op artikel 8.4.

###

© 2000 - 2005 by Twinfield International N.V.

*Niets uit deze Service Level Agreement mag worden overgenomen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.*