

versie 2.1

Service Level Agreement (SLA)

april 2025

De Service Level Agreement (SLA) is een onderdeel van de licentieovereenkomst. De SLA treedt in werking op het moment van ondertekening van de licentieovereenkomst door klant en blijft van kracht zolang WIZZR B.V. de overeengekomen diensten levert in het kader van de afgenomen licentie. De SLA beschrijft de serviceniveaus, beschikbaarheid en ondersteuningsvoorwaarden die van toepassing zijn op de dienstverlening.

Klant en WIZZR B.V. hierna gezamenlijk ook te noemen: de "Partijen";

In aanmerking nemende dat:

- Het doel van deze SLA is het definiëren van de verplichtingen en verantwoordelijkheden van Partijen. Uitgangspunt hierbij is het waarborgen van een optimale dienstverlening, continuïteit en toekomstige afstemming op de behoeften van Klant, binnen de overeengekomen kostenkaders;
- WIZZR B.V. voor Klant de service, support en hosting zal verzorgen en de licentie beschikbaar stelt voor WIZZR (de applicatie);
- WIZZR B.V. kan deze SLA van tijd tot tijd aanpassen, bijvoorbeeld om de dienstverlening te verbeteren, in te spelen op technologische ontwikkelingen of te voldoen aan gewijzigde wet- en regelgeving. Wijzigingen worden vooraf via e-mail of binnen de applicatie gecommuniceerd aan Klant.

Indien Klant niet akkoord is met een wezenlijke wijziging die een aantoonbaar negatief effect heeft op de dienstverlening, heeft Klant het recht om de overeenkomst binnen 1 maand na de wijzigingsmelding op te zeggen, tenzij de wijziging voortvloeit uit wettelijke verplichtingen.

komen Partijen het volgende overeen:

Definities

In deze SLA hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

Kerngebruiker

De medewerker van Klant die op locatie van Klant de gebruikersvragen beantwoordt en gebruikersfouten oplost. Deze medewerker kent de interne bedrijfsprocessen van Klant en kent WIZZR (de applicatie). De kerngebruiker is de persoon die contact opneemt met WIZZR B.V. inzake service, helpdesk en hosting van WIZZR (de applicatie).

Beschikbaarheid applicatie

De verhouding tussen de tijd waarin de applicatie volledig functioneel en toegankelijk is voor Klant en de totale tijd binnen de afgesproken meetperiode. Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een percentage en kan worden beïnvloed door geplande onderhoudswerkzaamheden en onvoorziene verstoringen.

Fout

Een fout doet zich voor wanneer de applicatie niet voldoet aan de contractueel vastgestelde functionaliteiten. Dit betekent dat de applicatie niet functioneert zoals afgesproken in de licentieovereenkomst en/of de SLA.

Hardware

De fysieke apparatuur die nodig is om de applicatie naar behoren te laten functioneren. In dit geval omvat dit de servers en bijbehorende infrastructuur van WIZZR B.V., die worden ingezet voor het hosten en operationeel houden van de dienst.

Support medewerker

Deskundige van WIZZR B.V. die technische vragen en gebruikersvragen beantwoordt voor zover die niet door de Kerngebruiker beantwoord kunnen worden.

Hosting

De technische infrastructuur en bijbehorende diensten die nodig zijn om WIZZR (de applicatie) toegankelijk te maken voor Klant. Dit omvat onder andere servercapaciteit, netwerkverbindingen, opslag, beveiliging, monitoring en onderhoud, zodat de applicatie betrouwbaar en veilig functioneert conform de overeengekomen serviceniveaus.

Hostingnetwerk

De overdrachts- en routeringsapparatuur, evenals andere technische middelen die nodig zijn voor de gegevensoverdracht binnen de hostingomgeving. Dit betreft de infrastructuur vanaf de fysieke of virtuele servers tot aan de netwerkaansluiting van de Klant, voor zover deze onder directe controle staan van WIZZR B.V. of diens aangewezen hostingprovider.

Infrastructuur

Het geheel van datacommunicatieverbindingen en netwerkcomponenten die toegang geven tot het Hostingnetwerk. Dit omvat de verbindingen tussen de servers van WIZZR B.V. en de publieke netwerken, inclusief internetbackbones en andere externe netwerkknooppunten.

Kantoortijden

De reguliere werktijden van WIZZR B.V. zijn van 09:00 tot 17:00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van zaterdagen, zon- en feestdagen).

Licentie

Het niet-exclusieve, herroepbare en niet-overdraagbare recht van de Klant om de software en bijbehorende onderdelen van WIZZR (de applicatie) te gebruiken, conform de voorwaarden van de licentieovereenkomst en deze SLA.

Responstijd

De tijd waarbinnen WIZZR B.V. reageert op een melding van een fout, technische vraag of gebruikersvraag die door de Kerengebruiker van de Klant is ingediend via de vastgelegde meldingsprocedure. De reactie omvat een bevestiging van de melding, een indicatie van de te ondernemen stappen en, indien het probleem niet direct kan worden opgelost, een verwachte doorlooptijd voor de oplossing.

Service

Het oplossen van fouten, storingen en technische problemen wanneer de applicatie geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar of functioneel is. Hieronder valt ook het installeren van updates en verbeteringen die door WIZZR B.V. worden verstrekt als onderdeel van de licentieovereenkomst.

Indexering

Prijzen worden jaarlijks per 1 januari geïndexeerd op basis van de CAO lonen, voor de IT sector van het CBS, peildatum 1 september (jaargemiddelde tussen de peilmomenten) van het jaar voorafgaand aan het jaar waarop de indexering betrekking heeft.

Onderstaande afspraken hebben betrekking op de WIZZR applicatie en zijn van toepassing op de dienstverlening welke WIZZR aan Opdrachtgever aanbiedt;

Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden

1. Op deze Overeenkomst zijn de NLdigital Algemene Voorwaarden van toepassing. De meest recente versie van deze voorwaarden is te raadplegen via www.wizzr.nl/voorwaarden
2. In geval van strijdigheid tussen de SLA en een of meer bijlagen geldt de volgende rangorde, waarbij het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:
 - I. SLA;
 - II. Verwerkersovereenkomst;
 - III. Licentieovereenkomst;
3. De bijlagen bij deze Overeenkomst maken integraal en onlosmakelijk deel uit van deze Overeenkomst.

Duur van de overeenkomst

Deze SLA treedt in werking op het moment van ondertekening van de Licentieovereenkomst en blijft van kracht zolang Klant beschikt over een geldige licentie. Bij beëindiging van de licentie eindigt deze SLA automatisch.

Afname Producten en Diensten

Klant maakt gebruik van de licentiestructuur zoals beschreven in de Licentieovereenkomst. In aanvulling hierop zijn Service en Hosting afgenomen ter ondersteuning van de werking van de WIZZR-applicatie. De kosten voor de afgenomen producten en/of diensten zijn vastgelegd in de Licentieovereenkomst.

Geheimhoudingsplicht

1. **Vertrouwelijkheid**
WIZZR B.V. is verplicht tot strikte geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die bij het aangaan en de uitvoering van de overeenkomst bekend wordt.
2. **Verplichtingen jegens personeel en onderaannemers**
WIZZR B.V. legt deze geheimhoudingsplicht ook op aan het eigen personeel en aan eventuele onderaannemers die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst.
3. **Duur van de geheimhoudingsplicht**
De geheimhoudingsplicht blijft onverminderd van kracht na opschorting van de uitvoering of beëindiging van de Licentieovereenkomst.
4. **Bescherming van persoonsgegevens**
In de Verwerkersovereenkomst zijn afspraken over de bescherming van persoonsgegevens vastgelegd. WIZZR B.V. beschikt over een productaansprakelijkheidsverzekering.

Services

Vereiste informatie bij helpdeskvragen en foutmeldingen

Om de afhandeling van helpdeskvragen en foutmeldingen te optimaliseren, heeft WIZZR B.V. in de applicatie een Hulpvraagfunctie ontwikkeld. Via deze functie kan de gebruiker eenvoudig vragen stellen en fouten melden. Bij gebruik van de Hulpvraagfunctie wordt automatisch de volgende informatie meegestuurd, zodat de gebruiker deze niet handmatig hoeft in te vullen:

- Contactgegevens van de melder, te weten; naam, emailadres, telefoonnummer (indien door gebruiker vastgelegd in gebruikersprofiel)
- Tijdstip en datum van verzenden hulpvraag
- URL van de pagina waarop de hulpvraag wordt gesteld
- Rol van de gebruiker in WIZZR
- Browser & besturingssysteem van de gebruiker

De gebruiker hoeft hierdoor alleen de fout of vraag te beschrijven.

WIZZR supportdesk

Naast de hulpvraag functie binnen WIZZR (de applicatie) is de supportdesk van WIZZR B.V. te bereiken per e-mail op support@wizzr.nl of via de website <https://www.wizzr.nl/contact/>

Vanaf het inlogscherf van de applicatie is de Kennisbank te bereiken

De openingstijden van onze supportdesk (service window) zijn gekoppeld aan kantoortijden.

Informatieverzoeken

Opdrachtgever heeft het recht om kosteloos informatieverzoeken bij de servicedesk van WIZZR aan te melden. Een informatieverzoek wordt gekwalificeerd als een melding met Prioriteit "Prio 4- Laag".

WIZZR handelt een informatieverzoek conform onderstaande tabellen.

Classificatie van incidenten

Incidenten worden ingedeeld op basis van impact en urgentie:

Prioriteit	Code	Omschrijving
Spoed	1	De software functioneert volledig niet of is zodanig beperkt dat normaal gebruik onmogelijk is. Een "work-around" is niet mogelijk.
Hoog	2	De software functioneert gedeeltelijk niet, maar met de resterende functionaliteit kan nog redelijk gewerkt worden. Een "work-around" is mogelijk.
Normaal	3	De software werkt, maar er zijn problemen die de efficiëntie van gebruikers verminderen en zo spoedig mogelijk moeten worden opgelost.
Laag	4	Niet-kritieke incidenten, waaronder algemene vragen en kleinere verstoringen.
Wens	5	Een verzoek voor functionele wijzigingen of verbeteringen (Request For Change).

Responstijd en Oplostijd

Onderstaande tabel toont de gegarandeerde responstijden en oplostijden voor meldingen, afhankelijk van de prioriteit van het incident:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Performance
Prio 1: Spoed	Binnen 1 uur	Binnen 1 werkdag	50% binnen oplostijd, 75% binnen 2 werkdagen, 100% binnen 3 werkdagen
Prio 2: Hoog	Binnen 2 uur	Binnen 2 werkdagen	80% binnen oplostijd, 100% binnen 4 werkdagen
Prio 3: Normaal	Binnen 4 uur	Eerstvolgende release	80% binnen oplostijd, 100% binnen 1 maand
Prio 4: Laag	Binnen 8 uur	Eerstvolgende release	50% binnen oplostijd, 100% binnen 2 maand

Beschikbaarheid

WIZZR B.V. garandeert een 99% beschikbaarheid van de applicatie tijdens kantoortijden, tenzij er sprake is van overmacht.

Hosting

Beschikbaarheid van de applicatie

WIZZR B.V. draagt zorg voor de beschikbaarstelling van de WIZZR-applicatie en garandeert het overeengekomen beschikbaarheidspercentage.

- De beschikbaarheid wordt gemeten op serverniveau en periodiek geëvalueerd.
- Gepland onderhoud aan de hostingomgeving en de applicatie valt buiten de beschikbaarheidsberekening.
- Onderhoudsmomenten vinden zoveel mogelijk buiten kantoortijden plaats.
- WIZZR B.V. informeert Klant minimaal 5 werkdagen vooraf per e-mail over gepland onderhoud.

Back-up van de data

WIZZR B.V. zorgt voor dagelijkse back-ups van de data op een van de productieomgeving fysiek gescheiden geografische locatie binnen Europa.

- Back-up frequentie: één keer per dag.
- De dagelijkse backups worden 100 dagen bewaard.
- Toegankelijkheid: Back-ups zijn direct beschikbaar (instant-accessible) en kunnen bij calamiteiten binnen 4 uur worden teruggezet.
- Maximaal dataverlies: In geval van herstel blijft het dataverlies beperkt tot enkele uren.
- Verwerking persoonsgegevens: Afspraken over de verwerking van persoonsgegevens zijn vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst.

Recht op nieuwe releases

Klant heeft recht op alle nieuwe releases van de WIZZR applicatie. Nieuwe releases worden automatisch beschikbaar gesteld aan Klant. Bij elke release verstrekt WIZZR B.V. de bijbehorende documentatie (release notes) met informatie over nieuwe functionaliteiten en gebruiksinstructies.

OTAP-omgeving

WIZZR B.V. zorgt voor een gescheiden Ontwikkel- (O), Test- (T), Acceptatie- (A) en Productieomgeving (P) voor de WIZZR applicatie. Klant heeft uitsluitend geautoriseerde toegang tot de live productieomgeving en de live trainingsomgeving. Updates en wijzigingen worden door WIZZR B.V. in de acceptatieomgeving getest en akkoord bevonden voordat deze naar de productieomgeving worden doorgezet.

Overige bepalingen

- Monitoring: 24/7 bewaking van beschikbaarheid, performance, ongeautoriseerd gebruik en beveiligingsincidenten (hacks).
- Onderhoud: Uitvoering van security- en bugfixes, inclusief monitoring op ongeautoriseerd gebruik.
- Preventief onderhoud: Proactieve maatregelen om de beschikbaarheid te garanderen, waar mogelijk buiten kantoor tijden uitgevoerd.
- Opslag: Onbeperkt binnen contract
- Dataverkeer: Onbeperkt binnen contract
- Gebruikersaccounts: binnen de Licentieovereenkomst door klant zelf onbeperkt aan te maken en te beheren

Ingeschakelde sub-verwerkers

WIZZR B.V. heeft met alle relevante leveranciers een Verwerkersovereenkomst en een SLA afgesloten. Als selectiecriteria hanteert WIZZR het voldoen aan ISO 27001-certificering.

ISO 27001 & Vulnerability assessment

WIZZR B.V. is ISO 27001 gecertificeerd. Het certificaat kan via de supportdesk worden opgevraagd. Naast de jaarlijkse ISO audits (na certificering), wordt er door een externe onafhankelijke organisatie jaarlijks een vulnerability assessment uitgevoerd. Hiervan is de management summary op te vragen.