

Service level agreement

1. Definities en interpretaties

De woorden en uitdrukkingen die in de SLA met een hoofdletter zijn geschreven, hebben de daaraan hieronder toegekende betekenis.

Beschikbaarheid	de totale tijdsduur waarin de Dienst daadwerkelijk voor Opdrachtgever en/of Gebruikers beschikbaar is geweest, uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur;
Change	alle wijzigingen van de Dienst met als doel de Functionaliteit en Beschikbaarheid te waarborgen;
Diensten	heeft de betekenis zoals opgenomen in de Overeenkomst;
Emergency Changes	wijzigingen die onverwijld dienen te worden doorgevoerd om de Beschikbaarheid en de Functionaliteit van de Dienst te kunnen waarborgen;
Functionaliteit	specifieke eigenschappen of kenmerken die een bepaald gebruik of een bepaalde toepassing van de Dienst mogelijk maken;
Gebruiker	heeft de betekenis zoals opgenomen in de Overeenkomst;
Incident	het niet-presteren van de Dienst conform de specificaties daarvan;
Kantoortijden	maandag tot en met vrijdag van 08:30 uur tot 17:00 uur (Nederlandse tijd), met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen;
Melding	elke melding via de website van Taggrs over een mogelijk Incident;
Niet-standaard Changes	wijzigingen waarbij meer werkzaamheden en middelen nodig zijn dan wat normaliter van wijzigingen aan de Dienst verwacht mag worden, uitgevoerd op projectbasis;
Opdrachtgever	heeft de betekenis zoals opgenomen in de Overeenkomst;
Overeenkomst	heeft de betekenis zoals opgenomen in de Overeenkomst, inclusief de Voorwaarden;
Opvolgtijden	de tijd tussen acceptatie door Taggrs van een voorgenomen Change en het uitvoeren van die Change;
Partijen	Taggrs en Opdrachtgever;

Reactietijd	de tijdsduur tussen het tijdstip van ontvangst van een Melding door Taggrs en het tijdstip dat Taggrs aan Gebruiker en/of Opdrachtgever mededeelt dat de Melding daadwerkelijk in behandeling is genomen;
Service Desk	het centrale aanspreekpunt van Taggrs voor Opdrachtgever;
Serviceperiode	het tijdvak waarover de Beschikbaarheid wordt gemeten en waarover Taggrs rapporteert;
SLA	deze service level overeenkomst;
Standaard Changes	wijzigingen die repeterend voorkomen, die gestandaardiseerd zijn, vooraf te plannen zijn en die door middel van functioneel beheer uitgevoerd kunnen worden;
Taggrs	de besloten vennootschap TAGGRS B.V., gevestigd en kantoorhoudende te (8448 EB) Heerenveen aan het adres K.R. Poststraat 131;
Voorwaarden	de algemene voorwaarden van Taggrs.

2. Beschikbaarheid

- 2.1 Taggrs streeft ernaar een zo hoog mogelijke Beschikbaarheid te realiseren. Indien Taggrs de Beschikbaarheid niet realiseert en het percentage wordt overschreden zoals vermeld in het tabel in dit artikel, streeft Taggrs ernaar de door haar in rekening te brengen prijzen op grond van de Overeenkomst (en derhalve slechts voor de duur dat de Beschikbaarheid niet wordt gerealiseerd) te crediteren overeenkomstig de volgende percentages:

Beschikbaarheid	Crediteringspercentage
Tussen 95.00% en 99.85%	25%
Tussen 90.00% en 94.99%	50%
Lager dan 90.00%	100%

- 2.2 Creditering vindt slechts plaats ten aanzien van de prijzen die Taggrs maandelijks bij Opdrachtgever in rekening brengt en niet voor implementatie-en andere kosten.
- 2.3 Taggrs is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet realiseren van de Beschikbaarheid, ongeacht de oorzaak daarvan.
- 2.4 Het recht de Overeenkomst en/of de SLA te ontbinden en/of de verplichtingen uit de Overeenkomst en/of SLA op te schorten bij het niet-realiseren van de beschikbaarheid, zie artikel 15 van 'de overeenkomst'.

3. Service Desk

- 3.1 Taggrs zal via een Service Desk ondersteuning bieden bij Incidenten via 'klantondersteuning' op haar website (www.taggrs.io).

- 3.2 De Service Desk draagt zorg voor het verwerken van een Melding door Opdrachtgever en/of Gebruiker. Taggrs streeft ernaar om Meldingen via de Service Desk nauwkeurig vast te leggen, voorzien van een typering, tijd- en datumstempel en toegekende prioriteit. Zodra Taggrs een Melding naar tevredenheid heeft opgelost, dan wel de status van een Melding anderszins is gewijzigd, streeft Taggrs ernaar dat vast te leggen. Indien aanvullende informatie van de Opdrachtgever en/of Gebruiker noodzakelijk is voor de beantwoording van de Melding, zal Taggrs daar zo snel mogelijk om verzoeken en indien reactie uitblijft, rappelleren.
- 3.3 The Service Desk is available during Office Hours. Reports outside Office Hours are handled by Taggrs during Office Hours.

4. Priority levels

De opvolging van een Incident is afhankelijk van de prioriteit die is toegekend aan een Incident. De prioriteit van een Melding wordt door Taggrs bepaald op basis van de impact en de urgentie van het Incident. Daarbij onderscheidt Taggrs de volgende prioriteitsniveaus:

Prioriteitsniveau	Betekenis
Prioriteit 1	volledige storing van de Dienst of wanneer 50% van de Gebruikers niet kan inloggen.
Prioriteit 2	sterke prestatieproblemen of onbeschikbaarheid van kernfuncties voor meer dan 50% van de Gebruikers.
Prioriteit 3	afzonderlijke onderdelen van de Dienst werken niet voor minder dan 50% van de Gebruikers.

5. Incident Management

- 5.1 Incident Management heeft tot doel een Incident zo snel mogelijk te verhelpen.
- 5.2 Na ontvangst van een Melding over een (mogelijk) Incident zal Taggrs daar, met inachtneming van de belangen van Opdrachtgever en/of Gebruiker die een Melding doet, een prioriteitsniveau toekennen.
- 5.3 Wanneer Taggrs zelf een Incident constateert, streeft zij ernaar een notificatie aan Opdrachtgever te verzenden waarin de prognose voor de oplossing van het Incident vermeld staat, alsmede de toegekende prioriteit.
- 5.4 Ten aanzien van de verschillende prioriteitsniveaus streeft Taggrs ernaar de volgende Reactietijden en Opvolgtijden te hanteren, tenzij Partijen schriftelijk anders afspreken:

Prioriteitsniveau	Response time	Follow-up time
Prioriteit 1	Binnen 2 uur	Binnen 8 uur
Prioriteit 2	Binnen 4 uur	Binnen 2 werkdagen
Prioriteit 3	Binnen 8 uur	Binnen 5 werkdagen

- 5.5 De Reactietijden en Opvolgtijden met betrekking tot een Melding met prioriteit 1 tot en met 3 gelden altijd binnen Kantoortijden. De Reactietijden en Opvolgtijden zijn afhankelijk van de vraag of Opdrachtgever en/of Gebruiker die de Melding deed, alle benodigde informatie bij het melden van een Incident aanlevert.
- 5.6 De Opvolgtijden zoals genoemd in artikel 5.4 zijn afhankelijk van het volgen van de juiste procedure door de Opdrachtgever en/of Gebruiker en of alle benodigde informatie voor de gevraagde Change wordt aangeleverd.

- 5.7 Taggrs heeft de Reactietijd gehaald indien binnen de Reactietijd de Opdrachtgever en/of de Gebruiker die de Melding deed, in een bericht is geïnformeerd over de door Taggrs voorgestelde oplossingsrichting.
- 6. Rapportages**
- 6.1 Taggrs draagt zorg voor het op correcte, inzichtelijke en toegankelijke wijze registreren van resultaten in het kader van de SLA. In het kader van de SLA streeft Taggrs ernaar in ieder geval de volgende informatie vast te leggen:
- a. aantal ontvangen Meldingen en geregistreerde Incidenten;
 - b. de aard van de geregistreerde Incidenten inclusief de toegewezen prioriteitsniveaus;
 - c. geregistreerde reactietijd per gemeld Incident;
 - d. de totaal gemeten Beschikbaarheid.
- 7. Availability Management**
- 7.1 De Beschikbaarheid wordt binnen de Serviceperiode per maand gemeten. De volgende gevallen worden niet meegerekend bij de Beschikbaarheid van de Dienst:
- a. overmacht, waaronder een ingreep door overheidsinstanties, storingen in het internet en/of sabotage van de Dienst door derden;
 - b. vooraf aangekondigde werkzaamheden;
- 8. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**
- 8.1 Terzake van het toepasselijk recht en de beslechting van geschillen is het bepaalde in de Overeenkomst van toepassing.