



SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) **Bär Software B.V.**

Opgesteld door:	Ben Vaessen
Documentversie:	1.04
Documentdatum:	29 januari 2021
Classificatie:	Openbaar

Documenthistorie

Versie	Datum	Status	Omschrijving
1.0	1-6-2018	Eerste versie	Eerste versie
1.01	25-10-2019	Definitief	Verbeteringen n.a.l.v. feedback externe audit
1.02	29-10-2019	Definitief	Verbeteringen n.a.l.v. feedback gebruikersgroep
1.03	15-12-2020	Definitief	Verbeteringen n.a.l.v. feedback klant
1.04	29-01-2021	Definitief	Verbeteringen n.a.l.v. feedback klant

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Algemeen	3
3. Uitgangspunten en randvoorwaarden	3
4. Overzicht dienstverlening	4
5. Service afspraken.....	5
6. Communicatie	8
7. Koppelingen	8
8. Releasebeleid.....	8
9. Gegevensbeheer	9
10. Beschikbaarheid en performance	10
11. Begrippen en definities	11

1. Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening en de servicelevels van de werking, het beheer en de ondersteuning van de door Bär Software B.V. aangeboden diensten. Het doel van dit SLA is om bindende afspraken te maken over de kwaliteit van de dienstverlening en de rapportage daarover.

2. Algemeen

1. Dit Service Level Agreement (SLA) is een bijlage van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Bär Software B.V.
2. Overeengekomen SLA wijzigingen tussen Opdrachtgever en Bär Software B.V. worden vastgelegd in een nieuwe versie. Wijzigingen in bijlagen van de Overeenkomst anders dan het SLA resulteren niet in een nieuwe versie van de SLA.
3. De duur van dit SLA is gelijk aan de duur van de Overeenkomst. Dit SLA kan verlengd of beëindigd worden in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst.
4. Voorwaarden en overige bepalingen: indien bepalingen in dit SLA in strijd mochten blijken te zijn met het bepaalde in Overeenkomst dan prevaleren de bepalingen in de Overeenkomst. Alle verdere bepalingen in dit SLA behouden hun werking en rechtskracht.
5. Indien Bär Software B.V. dienstverlening uitbesteedt, dan blijft Bär Software B.V. verantwoordelijk voor de overeengekomen dienstverlening. In de [verwerkersovereenkomst](#) is dit uitgewerkt, waarin een speciale bepaling is opgenomen betreffende de inzet van subverwerkers en ketenbepaling.

Meldingen en issues worden beheerd in een issuemanagementsysteem waarin elk issue een ticketnummer en prioriteit toegekend krijgt.

3. Uitgangspunten en randvoorwaarden

De diensten van Opdrachtnemer zijn over het algemeen webapplicaties. De webapplicaties kunnen worden gebruikt via een webbrowser op een computer, onder de volgende voorwaarden:

1. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat het besturingssysteem en de browsers voorzien zijn van actuele updates. Opdrachtgever draagt er zorg voor diens medewerkers bewust te maken van veilig gebruik van de computer in algemene zin. Het onderhoud en updaten browsers en besturingssystemen valt buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
2. Opdrachtgever gebruikt een browser waarvoor de applicatie geoptimaliseerd en getest is. De applicaties van opdrachtnemer worden geoptimaliseerd en getest voor gebruik in Firefox en Chrome. Performanceindicatoren en ondersteuning worden enkel gegeven voor deze browsers.

4. Overzicht dienstverlening

De dienstverlening is gebaseerd op onderstaande rollen en verantwoordelijkheden.

1. Dit SLA heeft betrekking op alle diensten die tussen Bär Software B.V. en de Opdrachtgever in de overeenkomst zijn vastgelegd.
2. Bär Software B.V. is verantwoordelijk voor:
 - Het beschikbaarstellen van de diensten aan Opdrachtgever via het internet. Daaronder wordt verstaan het beschikbaar stellen van de dienst door het aanroepen van de aangewezen URL. Technisch Beheer van de dienstverlening:
 - preventief onderhoud;
 - correctief onderhoud;
 - aanpassingen / wijzigingen.
 - Ondersteuning door ter zake kundig personeel.
 - Het aanbieden van de diensten met een hoog niveau van Beveiliging.
 - Het bieden van serviceondersteuning voor Functioneel Applicatiebeheerders.
 - Het bieden van informatie over: de inrichting van de diensten, het optimaal gebruik van de diensten, over nieuwe releases en te plegen onderhoud.
 - De juiste werking van de in de Overeenkomst omschreven diensten.
 - Het melden van storingen of (nood)onderhoud bij Opdrachtgever.
 - Implementatie en borging van actuele van toepassing zijnde wet en regelgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming / General Data Protection Regulation.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor:
 - Het beschikbaar stellen van de diensten en documentatie van Bär Software B.V. vanaf het internet via het eigen netwerk aan de Gebruikers.
 - Technisch Beheer van het eigen netwerk en apparatuur van de Gebruikers:
 - preventief onderhoud;
 - correctief onderhoud;
 - aanpassingen / wijzigingen.
 - Aanwijzen van primair contactpersonen: Inkoper, Functionaris Gegevensbescherming, Functioneel Applicatiebeheerder en Escalatiemanager.
 - Implementatie en borging van actuele van toepassing zijnde wet en regelgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming / General Data Protection Regulation.
 - Inrichting van functioneel beheer binnen de eigen organisatie dat fungeert als aanspreekpunt voor: gebruikersondersteuning van de eigen organisatie, toetsen en testen van nieuwe releases en tussentijdse wijzigingen indien van toepassing, bijvoorbeeld voor specifiek voor klant ontwikkelde deelmodules.

5. Service afspraken

5.1 Bereikbaarheid

1. De servicedesk van Bär Software B.V. is op werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur bereikbaar.
2. Het onderhoudswindow van de software, telt niet mee voor de beschikbaarheidscijfers, is vastgesteld op: donderdag van 21:00 uur tot 7:00 uur en zondag van 21:00 uur tot 7:00 uur.
3. De Opdrachtgever dient Meldingen via de door Bär Software B.V. beschikbaar gestelde kanalen aan te melden. Deze kanalen zijn het servicedesk, e-mail en telefoon.
4. Incidenten worden bij voorkeur gemeld via de servicedesk, maar kunnen tevens per e-mail of telefonisch gemeld te worden, waarna ze door Bär Software B.V. geregistreerd worden in de servicedesk software.
5. Opdrachtgever kan escaleren bij de directie van Bär Software B.V.

5.2 Het serviceproces

1. Meldingen kunnen worden gedaan door de Functioneel Applicatiebeheerders (of door de servicedesk van Opdrachtgever of de teamleider Functioneel Beheer in geval van afwezigheid van de Functioneel Beheerder).
2. De Opdrachtgever doet Melding via de servicedesk, e-mail of telefoon.
3. Alle Meldingen worden in overeenstemming met de klant geprioriteerd.
4. In overleg wordt het ticket afgesloten. Een ticket kan altijd heropend worden.
5. Response en oplostijden van tickets zijn gebaseerd op werkdagen van 8 uur. Voor Meldingen met de prioriteit kritisch of hoog wordt meteen actie ondernomen.
6. Meldingen met prioriteit kritisch of hoog dienen telefonisch te worden gemeld.
7. 90% van de Meldingen met prioriteit anders dan kritiek worden binnen de aangegeven tijd opgelost, zie tabel 2. 100% van de kritieke Meldingen worden binnen de aangegeven tijd opgelost.
8. Een oplossing kan bestaan uit een tijdelijke work-around oplossing of uit een definitieve oplossing.
Indien een tijdelijke work-around oplossing wordt ingezet, blijft Bär Software B.V. verplicht een definitieve oplossing te bieden.
9. Bär Software B.V. zal de klant informeren over de voortgang van de storingen en de genomen acties doormiddel van automatische e-mailberichten vanuit de servicedesk software.

5.3 Typering

Een Melding wordt aangemeld door de Functioneel Applicatiebeheerder van de Opdrachtgever.

Incident

Er is een situatie opgetreden waarbij de programmatuur niet correct of naar verwachting reageert. Alle Incidenten worden toegewezen aan een medewerker van Opdrachtnemer. Deze verifieert of het daadwerkelijk om een inconsistentie in de software gaat. Een Incident wordt zo

snel mogelijk opgelost door Bär Software B.V. Zie tabel 2. Indien mogelijk zal tot het moment van beschikbaar zijn van de oplossing een passende work-around worden aangeboden door Bär Software B.V.

Vraag

Opdrachtgever heeft vragen over de programmatuur van Bär Software B.V. Een vraag dient middels de door Bär Software B.V. beschikbaar gestelde kanalen aangemeld te worden. De oplostijd wordt in overleg vastgesteld.

Wijziging

Verzoeken tot wijzigingen in de software van opdrachtnemer dienen te worden gericht aan de accountmanager van Bär Software B.V. Vervolgens wordt de gekozen oplossing en het ontwerp daarvan met opdrachtgever(s) afgestemd. Voor wensen staat geen standaard oplostermijn. Indien de wijzigingen gezien hun impact of omvang gezien moeten worden als nieuwe deelmodules of compleet nieuwe productfunctionaliteit, worden deze opgenomen in de roadmap die minimaal jaarlijks op de website zal worden gepubliceerd.

5.4 Prioritering Incidenten

De prioriteit van een Incident wordt bepaald door de factor **impact en urgentie**. Vervolgens wordt een inschatting gemaakt van de benodigde mensen, middelen en tijd die nodig zijn om een Incident op te lossen.

Impact

De impact is het effect van een Incident op de bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Gebruikelijk is om de impact te bepalen aan de hand van het aantal medewerkers en/of cliënten dat door een bepaald Incident geraakt wordt.

Urgentie

De mate waarin een handeling geen uitstel kan verdragen. Tijdens het bepalen van de urgentie wordt gekeken of er een passende work-around beschikbaar is en op welk termijn het probleem opgelost zou moeten zijn.

Urgentie kritiek

Het is voor de Opdrachtgever niet langer mogelijk om gegevens te verwerken via de programmatuur als gevolg van een catastrofale gebeurtenis in de systeemdatabase of programmatuur, dan wel als gevolg van een ernstige toepassingsfout. Een Melding aangemerkt als kritiek dient telefonisch aangemeld te worden. Hierop wordt meteen actie ondernomen. Gedurende de afhandeling, of naderhand zal een ticket worden aangemaakt door Bär Software B.V.

Urgentie hoog

Een probleem in de programmatuur dat ernstige verstoring veroorzaakt van een wezenlijke bedrijfsfunctie en niet (tijdelijk) door een programma omleiding of door een andere procedure kan worden opgelost. Een Melding aangemerkt als hoog dient telefonisch aangemeld te worden.

Urgentie laag

Een niet-wezenlijk probleem in de programmatuur waarbij Opdrachtgever de diensten kan blijven gebruiken of waarbij een omleiding beschikbaar is; of een Probleem in de programmatuur dat niet als een Melding categorie kritiek of hoog kan worden aangemerkt.

Tabel 1

Impact	
Aantal medewerkers en of cliënten	
Impactfactor	
Enkele medewerkers	1
Eén team en of locatie	2
Alle teams en of locaties	3
Urgentie	
Oplossing	
Urgentiefactor	
Laag: Geen directe oplossing noodzakelijk	1
Hoog: Binnen enkele dagen	2
Kritiek: Per direct	3

Tabel 2

Waarde*	Omschrijving	Prioriteit	Maximale responstijd **	Maximale oplostijd ***
9	Dienst Bär Software B.V. geheel disfunctioneel	Kritiek	1 uur	12 uur
4 of 6	Specifieke functie niet functioneel	Hoog	4 uur	12 uur
2 of 3	Functie defect, maar workaround beschikbaar	Middel	8 uur	8 uur
1	Beperking niet belemmerend voor proces	Laag	8 uur	90 dagen
-	Taken	In overleg	16 uur	-
-	Vragen	-	16 uur	-
-	Wijzigingsverzoek	-	7 dagen	n.v.t

* De waarde is de factor Impact x Urgentie

** Maximale responstijd is de tijd (in reguliere werkuren/-dagen) tussen het aanmelden van de Melding en de eerste reactie van Bär Software B.V.

*** Maximale oplostijd is de tijd (in reguliere werkuren/-dagen) tussen het aanmelden van de Melding en moment waarop de oplossing beschikbaar is.

6. Communicatie

Opdrachtnemer hecht aan een goede relatie met haar klanten. Opdrachtnemer geeft haar Opdrachtgevers zowel gevraagd als ongevraagd advies. Opdrachtnemer neemt periodiek contact op met haar Opdrachtgever om de dienstverlening te evalueren. Dit contact vindt eenmaal per jaar plaats.

Opdrachtnemer draagt een vast contactpersoon aan bij Opdrachtgever. Deze Accountmanager van Opdrachtnemer bewaakt de voortgang van de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer presenteert jaarlijks de roadmap, op de website en in de vorm van een webinar, waarbij toekomstige ontwikkelingen gepresenteerd worden. Gebruikers uit dezelfde branche, dus ook van andere instellingen, worden uitgenodigd om als klankbord te fungeren en hun gedachten, ideeën, wensen en visie te uiten. Opdrachtgever heeft recht op minimaal 1 zetel bij deze presentatie en aansluitende discussie. De datum voor het overleg wordt middels een datumprikker bepaald.

7. Koppelingen

Opdrachtnemer heeft een groot aantal specifieke Interfaces met softwarepakketten van andere leveranciers. Opdrachtnemer garandeert een goede verwerking van de aangeboden data wanneer de koppeling volgens de juiste specificaties is opgesteld. Daarnaast garandeert Opdrachtnemer dat de data (exportbestand) conform het met de ketenpartner overeengekomen formaat wordt aangeboden. Verstoringen zullen conform dit SLA afgehandeld worden. Opdrachtnemer heeft de verplichting om andere leveranciers te informeren over wijzigingen in de Interface.

De Opdrachtgever zal niet onnodig worden betrokken in overleg tussen Opdrachtnemer en voornoemde softwareleveranciers.

Opdrachtgever biedt Single Sign-On (SSO) koppelingen met ADFS, Azure en Google.

8. Releasebeleid

Het releasebeleid kan per dienst verschillen omdat verschillende technologieën worden gebruikt voor verschillende diensten.

1. Opdrachtgever heeft het recht op software-updates gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Reguliere updates worden 1 keer per kwartaal uitgebracht en geïmplementeerd.
2. De changenotes zijn te raadplegen via de software, doormiddel van een klik op het versienummer van de specifieke dienst.
3. Release candidates kunnen door Opdrachtgever getest worden in een acceptatieomgeving alvorens deze uitbreidingen in productie worden genomen.

9. Gegevensbeheer

1. Opdrachtgever is eigenaar van de cliënt en testgegevens in de database die door Bär Software B.V. aan Opdrachtgever wordt geboden.
2. Bär Software B.V. is in juridische zin verwerker van de gegevens in de database.
3. Medewerkers van Bär Software B.V. mogen de cliënt- en testgegevens in de database van Opdrachtgever pas muteren na toestemming van een Functioneel Applicatiebeheerder van Opdrachtgever, met uitzondering van normaal onderhoud en het herstellen in geval van een calamiteit.
4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en toegangsrechten van Gebruikers, tenzij expliciet anders overeengekomen.
5. De diensten van Bär Software B.V. worden aangeboden vanuit een datacenter in Nederland volgens de ISO 27001 norm voor gegevensbeveiliging.
6. Bär Software B.V. biedt de diensten aan met een hoog niveau van Beveiliging zoals vastgelegd in het Informatiebeveiligingsbeleid. Bär Software B.V. biedt daartoe een SSO koppeling met two-factor-authentication (2FA).
7. Bär Software B.V. zal alle Incidenten, die er (mogelijk) toe leiden dat persoonsgegevens van Opdrachtgever aan ongeautoriseerde personen of instanties beschikbaar komen, direct melden aan de Opdrachtgever en alle noodzakelijke maatregelen nemen om de schade te beperken. In de verwerkersovereenkomst is de procedure hieromtrent uitgewerkt.
8. Bär Software B.V. garandeert dat de gegevens van de verschillende klanten van de dienst zodanig van elkaar zijn gescheiden, dat de gegevens van Opdrachtgever op geen enkele wijze voor andere klanten beschikbaar kunnen komen.
9. Het transport van gegevens van Opdrachtgever naar Bär Software B.V. en vice versa wordt versleuteld middels Secure Sockets Layer (SSL). De gegevens van Opdrachtgever worden opgeslagen in een eigen database op een logisch gescheiden server, in een Europees datacenter, conform ISO 27001 norm. Alle privacygevoelige informatie wordt opgeslagen binnen de Europese Unie. De versleutelde gegevens zijn enkel in te zien via diensten van Bär Software B.V.

10. Beschikbaarheid en performance

1. Bär Software B.V. garandeert een beschikbaarheid van 99%-per dienst. De beschikbaarheid wordt over een periode van een maand berekend. Indien de genoemde beschikbaarheid niet wordt gehaald, treden partijen in overleg en stelt Bär Software B.V. een verbeterplan op.
2. Op alle niveaus van de dienstverlening wordt 24 uur per dag gemonitord door Bär Software B.V. Dat wil zeggen dat de beschikbaarheid van de dienstverlening voortdurend automatisch wordt gemeten. In het geval van een storing wordt meteen een standaardprocedure gestart waarbij de juiste medewerkers worden ingeschakeld om deze storing op te lossen. Deze paragraaf gaat over de beschikbaarheid van de volledige dienst. Storingen worden geregistreerd in de servicedesk software en zijn in te zien door opdrachtnemer.
3. Bij een kritieke verstoring zal er meteen een bericht worden verstuurd naar de Functioneel Applicatiebeheerder van Opdrachtgever.
4. De Recovery Time Objective (RTO) is de duur van de tijd en een service level waarbinnen een bedrijfsproces moet worden hersteld na een ramp (of verstoring) om onaanvaardbare gevolgen van een breuk in de continuïteit te vermijden. Bär Software B.V. hanteert voor de RTO dezelfde criteria en oplostijden als een kritiek Incident (met uitzondering van overmacht situaties zoals grootschalige verstoringen of rampen).
5. Een "Recovery Point Objective" of "RPO", wordt bepaald door bedrijfscontinuïteitsplanning. Het is de maximaal toelaatbare periode waarin gegevens verloren mogen gaan van een IT-dienst als gevolg van een Incident. De RPO van Bär Software B.V. voor de diensten is 24 uur. Dit betekent een dataverlies van maximaal 24 uur in het geval van een catastrofaal Incident.

11. Begrippen en definities

Begrip/ afkorting	Omschrijving
Beschikbaarheid	De mate waarin de diensten toegankelijk zijn voor geautoriseerde Gebruikers. De Beschikbaarheid wordt als een percentage gepresenteerd. Gepland onderhoud wordt niet meegerekend als niet beschikbaar.
Beveiliging	De mate waarin de authenticiteit, vertrouwelijkheid, integriteit en exclusiviteit van gegevens worden gewaarborgd.
Correctief onderhoud	Zowel gepland als ongepland onderhoud aan Bär Software B.V. programma of hardware ten einde Bär Software B.V. optimaal te laten functioneren.
Gebruiker	Medewerker van Opdrachtgever welke toegang heeft tot de diensten van Bär Software B.V.
Incident	Komt overeen met het begrip 'Incident' uit de ITIL-standaard: Elke gebeurtenis afwijkend van de (verwachte) standaardwerking van een Bär Software B.V. dienst of software. Het heeft invloed op deze softwaredienst c.q. deze software hoewel deze invloed klein of zelfs transparant kan zijn voor de Gebruiker van deze software c.q. softwaredienst. Na het Incident vertoont de software c.q. softwaredienst een fout. Een Incident is dus een gebeurtenis. In tegenstelling tot een fout, die een toestand weergeeft.
Interface	Een intermediair waarmee twee systemen met elkaar communiceren.
Melding	Een door een Gebruiker bij de servicedesk van Bär Software B.V. belegd Incident, wijzigingsverzoek, informatieverzoek, ondersteuningsverzoek of ingediende klacht.
Gebruikersondersteuning	Effectieve en efficiënte hulp aan Gebruikers bij vragen, verzoeken en Incidenten.
Onderhoudswindow	Een vast tijdstip waarop onderhoud plaats vindt. informatie over de tijden van het Onderhoudswindow is te vinden op het Portaal.
Probleem	Komt overeen met het begrip 'probleem' uit de ITIL standaard: een conditie van de Bär Software B.V. software of software dienst of geïdentificeerd uit Incidenten met overeenkomstige symptomen, of een significant Incident, indicatief voor een fout waarvan de oorzaak nog onbekend is.
Preventief onderhoud	Gepland onderhoud aan Bär Software B.V. programma of hardware ten einde Bär Software B.V. optimaal te laten functioneren.
Service window	De tijden waarbinnen ondersteuning plaatsvindt door Bär Software B.V.
SLA	Service Level Agreement.
Klant-portaal	Communicatiekanaal tussen klant en Bär Software B.V.
Wijziging	Vergelijkbaar met het begrip 'change' uit de ITIL standaard. in het wijzigingsvoorstel is vastgelegd waaruit de wijziging bestaat en op welk configuratie item de wijziging betrekking heeft. Aan de hand van dit voorstel worden de gevolgen beoordeeld en het verdere verloop van de wijziging gepland.