

Service Level Agreement

Versie : 1.21

© Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Easyflex Diensten B.V.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
	1.1 Doel	3
	1.2 Samenhang	3
	1.3 Beheer	3
2	Definities en afkortingen	3
3	Uitgangspunten	4
	3.1 Verantwoordelijkheden Easyflex	4
	3.2 Verantwoordelijkheden Opdrachtgever	4
4	Aard en omvang van de Overeenkomst	5
5	Afbakening en aansprakelijkheid	5
6	Overzicht Applicatiediensten	5
	6.1 Easyflex Service Center	5
	6.2 Easyflex client	5
	6.3 Easyflex applicatie	5
	6.4 Easyflex webservices	6
	6.5 Easyflex webpage-services	6
	6.6 Easyflex koppelingen	6
7	Service level afspraken	7
	7.1 Easyflex client	7
	7.2 Easyflex Service Center	8
	7.3 Easyflex applicatie, webservices en webpage-services	9
	7.4 Algemene beveiliging	11
	7.5 Eigendom en opslag van gegevens	12
	7.6 Maatwerk	12
	7.7 Calamiteiten	12
	7.8 Overmacht	12
	7.9 Niet realiseren of handhaven van de SLA	12
8	Communicatie en rapportage	13
	8.1 Communicatie	13
	8.2 Wijzigingen	13
	8.3 Uitbreidingen	13

1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening van de Applicatiediensten van Easyflex Diensten B.V. en de service levels die van toepassing zijn op de dienstverlening.

1.1 Doel

Doel van deze SLA is:

- een overzicht te geven van de overeengekomen dienstverlening
- een eenduidig verwachtingspatroon te realiseren ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening
- de kwaliteit van de dienstverlening meetbaar te maken

1.2 Samenhang

Deze SLA hangt onlosmakelijk samen met:

- de Overeenkomst en/of de Raamovereenkomst en/of de Overeenkomst-dochteronderneming tussen Easyflex Diensten B.V. en Opdrachtgever
- de Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Easyflex Diensten B.V. verder vanaf hoofdstuk 3 allen te noemen "Overeenkomst", waarin staat beschreven onder welke algemene condities de overeengekomen dienstverlening wordt afgenomen, tegen welke prijzen en onder welke condities.

In het geval van tegenstrijdigheden tussen de hierboven genoemde documenten, geldt de volgende rangorde:

- Overeenkomst en/of Overeenkomst-dochteronderneming
- Raamovereenkomst
- SLA
- Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden

1.3 Beheer

Het beheer van de SLA berust bij Easyflex.

2 Definities en afkortingen

In deze SLA zijn een aantal begrippen gedefinieerd welke met een hoofdletter worden aangeduid en in enkel- en meervoud telkens de volgende betekenis hebben:

Applicatiediensten: de diensten of opdrachten die door Easyflex ten behoeve van haar Opdrachtgevers worden verricht.

Authenticatie: de procedure die controleert of een Gebruiker recht op toegang heeft tot de Applicatiediensten van Easyflex.

Back-up/recovery: het geheel van werkzaamheden waarmee in geval van uitval, Calamiteit, verstoring etc. kan worden teruggegaan naar een moment in de tijd voorafgaand aan deze uitval, Calamiteit, verstoring, etc. met een zo beperkt mogelijk verlies aan data.

Bug: een fout in een computerprogramma.

Calamiteit: een gebeurtenis waardoor het fysiek onmogelijk is om de Applicatiediensten van Easyflex te hosten in het door Easyflex geselecteerde Datacenter.

CTI: Computer Telefonie Integratie.

Datacenter/Hostinglocatie: een fysieke locatie om grote hoeveelheden computerapparatuur te herbergen en te ontsluiten via netwerkverbindingen, al dan niet aangesloten op het internet.

Derden-gebruiker: een Gebruiker van de Applicatiediensten waarmee Easyflex geen Overeenkomst heeft. (bijvoorbeeld de flexwerkers en/of relaties van de opdrachtgevers van Easyflex).

Dochteronderneming: juridisch zelfstandige onderneming die door deelneming of anderszins direct of indirect afhankelijk is van een andere onderneming. Elke Dochteronderneming van een Dochteronderneming wordt ook beschouwd als een dochter van de moederonderneming die aan het hoofd van deze ondernemingen staat.

Easyflex: Easyflex Diensten B.V.

Gebruiker: een persoon die namens Opdrachtgever gerechtigd is van de Applicatiediensten gebruik te maken en als zodanig is aangemeld in deze systemen.

Handleiding: documentatie in digitale vorm die Easyflex gedurende de Overeenkomst aan de Opdrachtgever beschikbaar stelt ten behoeve van de Applicatiediensten.

HTTP: het Hyper Text Transfer Protocol is het protocol voor de communicatie tussen webbrowser en webserver.

HTTPS: HTTPS is een uitbreiding op het HTTP-protocol met als doel een veilige uitwisseling van gegevens. Bij gebruik van HTTPS wordt de data versleuteld, waardoor het voor een buitenstaander onmogelijk zou moeten zijn om te weten welke gegevens verstuurd worden.

Opdrachtgever: de partij die met Easyflex een Overeenkomst, een Raamovereenkomst of een Overeenkomst-dochteronderneming heeft gesloten.

Overeenkomst: de wederpartij van Easyflex bij een Overeenkomst, en tevens elke partij aan wie door Easyflex een aanbieding is gedaan.

Overeenkomst-dochteronderneming: een tussen een Dochteronderneming van Opdrachtgever en Easyflex gesloten Overeenkomst inclusief alle bijbehorende bijlagen van welke Raamovereenkomst onderhavige SLA en Algemene Leverings- en Betalingsvoorwaarden integraal onderdeel uitmaken en waarin nader is gespecificeerd welke goederen en Diensten door Easyflex zullen worden geleverd en wat de prijzen en tarieven en eventuele overige bijzonderheden daarbij zijn.

Raamovereenkomst: een tussen beide partijen ondertekende Raamovereenkomst inclusief alle bijbehorende bijlagen van welke Raamovereenkomst onderhavige Algemene Leverings- en Betalingsvoorwaarden integraal onderdeel uitmaken en waarin nader is gespecificeerd welke goederen en diensten door Easyflex zullen worden geleverd en wat de prijzen en tarieven en eventuele overige bijzonderheden daarbij zijn.

Service Level Agreement (SLA): een door beide partijen als bijlage bij een Overeenkomst ondertekend, of via elektronisch weg geaccepteerd, document waarin details van de service en bijbehorende service levels zijn vastgelegd.

Uitwijkprocedure: procedure die na een Calamiteit wordt gestart met als doel het zo spoedig mogelijk beschikbaar maken van de Applicatiediensten vanuit een ander Datacenter dan de oorspronkelijke.

Werkdagen: kalenderdagen, behoudens weekeinden en algemeen erkende Nederlandse feestdagen en eventueel in de SLA aanvullende overeengekomen land specifieke feestdagen.

Webservicerequest: een verzoek tot opvragen van data.

3 Uitgangspunten

Bij het aangaan van de SLA is de basis het gegeven dat de Opdrachtgever een gedeelte van haar bedrijfsvoering wenst te automatiseren met behulp van de Applicatiediensten en dat de Opdrachtgever een verbinding heeft met het internet. Tevens zal Easyflex haar kennis en ervaring op de met de Opdrachtgever overeengekomen gebieden inzetten.

Easyflex weegt de concrete vraag naar ad-hoc diensten van de Opdrachtgever af tegen haar reeds overeengekomen verplichtingen en zal binnen de in de SLA afgesproken voorwaarden en in goed onderling overleg met de Opdrachtgever de SLA tot uitvoering brengen.

3.1 Verantwoordelijkheden Easyflex

Easyflex is verantwoordelijk voor:

- de ontwikkeling, het technische beheer en de beschikbaarheid van haar Applicatiediensten
- het monitoren van het correct functioneren van de Applicatiediensten op de Hostinglocatie van Easyflex
- het beheer en het onderhoud van de productiemachine(s), database(s), databaseserver(s), applicatieserver(s) en webserver(s) op de Hostinglocatie van Easyflex
- het bieden van de mogelijkheid om, in geval van Calamiteit, verstoring, etc. in de productieomgeving terug te gaan naar een situatie van één werkdag voorafgaand aan de dag van uitval, Calamiteit verstoring, etc. Dit impliceert een verlies van maximaal één Werkdag data-invoer
- het periodiek ontwikkelen en uitleveren van releases en updates op gebied van wet- en regelgeving

3.2 Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- de verbinding van en naar de Hostinglocatie van Easyflex tot aan de firewall aldaar
- het beheer en de installatie van systeem- en applicatiesoftware op de systemen van Opdrachtgever conform de door Easyflex afgegeven specificaties

4 Aard en omvang van de Overeenkomst

Deze SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst tussen Easyflex en Opdrachtgever. De SLA heeft uitsluitend betrekking op de Applicatiediensten beschreven in hoofdstuk 6, voor zover uitdrukkelijk is overeengekomen in de Overeenkomst dat Opdrachtgever deze diensten daadwerkelijk afneemt. Op de ter beschikking stelling en het gebruik van deze diensten zijn voorts de nadere voorwaarden van toepassing als opgenomen in de Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden Easyflex Diensten B.V.

5 Afbakening en aansprakelijkheid

Ten aanzien van aansprakelijkheid van Easyflex ten opzichte van de Opdrachtgever is artikel 13 van de Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden Easyflex Diensten B.V. van toepassing op deze SLA.

Easyflex stelt een Service Center ter beschikking voor het aannemen van incidentmeldingen en verzoeken tot ondersteuning. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanmelden van incidenten.

De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor haar verbinding met het internet. Easyflex is niet verplicht de Opdrachtgever te ondersteunen bij het verlies van haar verbinding met het internet.

Easyflex is niet verantwoordelijk voor de beveiliging van de computersystemen van de Opdrachtgever tegen niet geautoriseerd gebruik, computervirussen en ander van binnen en buitenkomend onheil.

6 Overzicht Applicatiediensten

Deze SLA heeft betrekking op de volgende Applicatiediensten:

- Easyflex Service Center
- Easyflex client
- Easyflex applicatie
- Easyflex webservices
- Easyflex webpage-services
- Easyflex koppelingen

6.1 Easyflex Service Center

Easyflex stelt een eerstelijns Service Center beschikbaar aan de Opdrachtgever. Vragen over de Applicatiediensten kunnen via de telefoon of e-mail gesteld worden. Deze communicatiemiddelen kunnen door Easyflex gewijzigd worden in, of aangevuld worden met, nieuwe communicatiemiddelen.

6.2 Easyflex client

De Easyflex client is een plugin voor de door Easyflex ondersteunde webbrowsers. De Easyflex client verzorgt de presentatielaag van de Easyflex applicatie aan de Gebruiker.

6.3 Easyflex applicatie

De Easyflex applicatie is een geheel van samenwerkende deelsystemen en biedt de Opdrachtgever de afgenomen functionaliteit.

De Easyflex applicatie is opgebouwd uit 4 lagen:

- Presentatielaag
Deze wordt verzorgd door de Easyflex client en biedt de Gebruiker toegang tot de functionaliteit van de Easyflex applicatie. De Easyflex client communiceert over beveiligde (SSL) verbindingen met de communicatielaag van Easyflex.
- Communicatielaag
Deze laag wordt verzorgd door de webserver van Easyflex en zijn beiden aangesloten op het internet.

- **Applicatielaag**
De applicatieservers van Easyflex verzorgen en verwerken de systeemverzoeken (requests) die via de communicatielaag bij de webserver binnenkomen. Deze systeemverzoeken worden verstuurd door de Easyflex client na een actie (request) van een Gebruiker.
- **Database**
De database verzorgt de opslag van alle gegevens van de Opdrachtgever.

6.4 Easyflex webservices

Easyflex stelt webservices beschikbaar aan Opdrachtgever. Via de webservices kunnen gegevens, welke in de database van Easyflex zijn opgeslagen, beschikbaar worden gesteld voor gebruik door eigen applicaties of applicaties van derden.

6.5 Easyflex webpage-services

Deze Applicatiedienst genereert webpagina's die door Opdrachtgever kunnen worden geïntegreerd in haar website.

6.6 Easyflex koppelingen

Easyflex biedt koppelingen met de volgende externe applicaties en/of diensten:

- Financiële pakketten
- Externe webservices
- Aanlevering bestanden derden
- CTI- Computer telefonie integratie

6.6.1 Financiële pakketten

Voor onder andere de volgende vermelde financiële administratiepakketten kunnen exportbestanden gegenereerd worden voor overdracht van gegevens in digitale vorm (journaalposten en stamgegevens van debiteuren). Ondersteuning van een financieel administratiepakket kan beëindigd worden vanaf het opvolgende kalenderjaar indien dit minimaal een half jaar vooraf wordt aangekondigd. Indien de leverancier zelf het financieel administratiepakket niet meer ondersteunt, kan Easyflex de ondersteuning per direct beëindigen.

- AccountView
- Afas Profit
- Asperion
- Cash
- Exact online
- Finall (Bizon)
- iMUIS
- Informer
- King
- Minox
- Multivers (Unit 4)
- Navision
- Reeleezee
- SnelStart
- Twinfield

6.6.2 Externe koppelingen

Voor het gebruik en onderhoud van externe koppelingen berekenen we een vergoeding per week. Dataservice koppelingen: € 20,- per week per werkmaatschappij, ongeacht het aantal dataservice koppelingen. In het geval en 3 of meer werkmaatschappijen, geldt er een maximum van € 60,00 per week. Overige koppelingen: € 2,50 per week per koppeling per werkmaatschappij.

Op dit moment zijn er de volgende dataservice koppelingen:

- Plan4Flex
- L1nda

De overige externe koppelingen zijn de volgende:

- ID-Checker
- Zorg & Zekerheid
- HollandZorg / Salland
- Nedap PEP
- Atimo
- SNG
- Acture
- Flexcom4
- NLG Werkvermogen
- Refit

6.6.3 CTI – Computer Telefonie Integratie

De presentatielaag van de Easyflex applicatie kan via de Easyflex client een verbinding opzetten met een CTI server via het lokale netwerk van de Opdrachtgever. De aanschaf en de installatie van de software voor de koppeling met de telefooncentrale van Opdrachtgever is voor rekening en risico van Opdrachtgever.

6.6.4 Externe webservices

Easyflex biedt de mogelijkheid gebruik te maken van externe webservediensten. Easyflex is geen eigenaar van deze webservediensten en biedt derhalve geen garanties en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de door deze webservediensten aangeboden diensten en/of geleverde data.

6.6.5 Aanlevering bestanden derden

Vanuit de Easyflex applicatie biedt Easyflex voor de hieronder vermelde organisaties de functionaliteit gegevens in digitale vorm aan te leveren:

- Loonaangiften en overige verplichte aanleveringen t.b.v. de Belastingdienst
- berichten arbeidsongeschiktheid t.b.v. UWV (digizsm), Flexcom4 of Acture
- berichten pensioengegevens t.b.v. STiPP, Cordares
- betaal- en incassobestanden in het SEPA –debit en SEPA-credit formaat
- berichten zorgverzekering buitenlandse flexwerkers t.B.V. Hollandzorg of Zorg en zekerheid

6.6.6 Beëindiging

Easyflex heeft het recht om met inachtneming van een opzegtermijn van 1 jaar alle koppelingen en diensten die in dit hoofdstuk beschreven zijn te beëindigen. Easyflex zal de opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.

7 Service level afspraken

7.1 Easyflex client

De Easyflex client werkt binnen de door Easyflex ondersteunde webbrowsers en platformen. Welke webbrowsers en platformen worden ondersteund kunt u terugvinden in het document "Easyflex en uw infrastructuur". Deze kunt u downloaden vanuit het handboek of opvragen via het Easyflex Service Center.

7.1.1 Eigendom

De Easyflex client is eigendom van Easyflex.

7.1.2 Uitgifte nieuwe versies

Easyflex brengt naar eigen goeddunken nieuwe versies van de Easyflex client uit. Installatie hiervan geschiedt automatisch door de webbrowser tenzij de mogelijkheid hiervoor door Opdrachtgever is geblokkeerd. In dat laatste geval is Opdrachtgever zelf aansprakelijk en verantwoordelijk voor installatie van de meest recente versie van de Easyflex client.

7.2 Easyflex Service Center

7.2.1 Openingstijden

Het Easyflex Service Center is geopend op Werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur. Easyflex heeft het recht om het Service Center 8 keer per jaar vervroegd te sluiten met een maximum duur van een halve dag en vier keer per jaar vervroegd te sluiten met een maximum duur van één dag. De aankondiging hiervan geschiedt op zijn minst een week vooraf via de website van Easyflex.

7.2.2 Bereikbaarheid

Het Service Center is bereikbaar via:

- telefoon
- e-mail

Buiten de openingstijden is het Service Center niet bereikbaar. Vragen die buiten de openingstijden binnenkomen worden op de eerstvolgende Werkdag in behandeling genomen.

7.2.3 Support

Vragen, verzoeken en verstoringen gemeld door de Opdrachtgever worden direct na ontvangst geregistreerd als "call" inclusief een daarbij behorend callnummer. Aan de hand van dit callnummer zijn vragen, verzoeken en verstoringen eenvoudig terug te vinden en vindt gerichte communicatie naar Opdrachtgever plaats. Primair beantwoordt Easyflex alleen vragen over haar Applicatiediensten en biedt ze ondersteuning bij het gebruik ervan. Er worden twee vormen van support onderscheiden:

Eerste lijnsupport

- ondersteunen van Gebruikers bij vragen omtrent het gebruik van de beschikbaar gestelde Applicatiediensten
- aannemen, beoordelen van de legitimiteit, prioriteren, registreren en uitzetten van vragen, verzoeken en geconstateerde verstoringen (via aanmaken van calls)
- informeren over voortgang en afronding van calls

Tweede lijnsupport

- Uitvoeren van intern gedistribueerde calls waarvoor de eerste lijnsupport niet toereikend is

Expliciet uitgezonderd van eerste en tweede lijnsupport

- Het narekenen van een loonspecificatie of verklaren van de totstandkoming van een loonspecificatie is geen onderdeel van de standaard support en geschiedt op basis van nacalculatie.

Voorwaarden tot gebruik

Aan het gebruik van het bovengenoemde support van het Easyflex Service Center zijn de volgende voorwaarden gesteld:

- Gebruikers van Opdrachtgever hebben minimaal één training doorlopen, waarin de basisvaardigheden in het gebruik van de Applicatiediensten worden getraind. Deze basis training(en) worden bij implementatie ingepland. Nieuwe Gebruikers bij de Opdrachtgever melden zich aan voor de basistraining via www.easyflex.net
Dit gesteld hebbende kan het Easyflex Service Center support vragen/verzoeken weigeren van Gebruikers die deze training niet doorlopen hebben.

7.2.4 Incidenten

Easyflex spant zich in een verstoring te herstellen op basis van de aan de verstoring door Easyflex toegekende prioriteit.

Easyflex onderscheidt de volgende incidenten:

- Bug
Dit is een fout ontdekt in de Applicatiediensten. Het melden van een Bug is mogelijk tijdens de openingsuren van het Service Center. Voor iedere aangemelde Bug wordt door Easyflex een prioriteit vastgesteld die naar haar mening van toepassing is. Opdrachtgever kan Easyflex verzoeken een hogere prioriteit aan de aangemelde Bug toe te kennen. Na beoordeling kan door Easyflex dan een andere prioriteit worden toegekend. De uiteindelijke beslissing voor het vaststellen van de prioriteit tot reparatie ligt bij Easyflex. Bugs worden niet meegenomen in de berekening van de beschikbaarheid van de Applicatiediensten. Na de registratie van de Bug zal de Opdrachtgever via de versiepagina in de Handleiding van Easyflex geïnformeerd worden wanneer de Bug gerepareerd is.
- Verstoringen
Verstoringen betreffen de beschikbaarheid van de Applicatiediensten. De aanvang tot reparatie is onmiddellijk.

7.2.5 Vergoedingsregeling

Opdrachtgever kan binnen drie maanden na de opheffing van de verstoring schriftelijk aanspraak maken op een vergoedingsregeling.

De vergoeding wordt per maand berekend aan de hand van de formule:

Percentage gegarandeerde beschikbaarheid - percentage Werkelijke beschikbaarheid maand x prijs per verloond uur(zoals afgesproken in de Overeenkomst.)

7.3 Easyflex applicatie, webservices en webpage-services

In deze paragraaf worden de SLA afspraken vastgelegd voor de Easyflex applicatie, Easyflex webservices en Easyflex webpage-services.

7.3.1 Eigendom

De Easyflex applicatie, Easyflex webservices en Easyflex webpage-services zijn eigendom van Easyflex.

7.3.2 Beschikbaarheid

De Applicatiediensten beschreven in deze paragraaf en subparagrafen zijn beschikbaar voor gebruik van maandag t/m zondag van 00:00u t/m 23:59u. Deze tijd is niet gelijk aan de gegarandeerde beschikbaarheid zoals beschreven in de paragrafen 8.3.2.1 en 8.3.2.2.

7.3.2.1 Gegarandeerde beschikbaarheid Applicatiediensten

Voor de Easyflex applicatie geldt de gegarandeerde beschikbaarheid alleen voor de applicatielaag en de databaselaag. Voor de communicatielaag geldt de gegarandeerde beschikbaarheid alleen vanaf het Datacenter naar het internet. Easyflex garandeert voor de Easyflex applicatie per maand een beschikbaarheid van 98% op Werkdagen tussen 08:30u – 17.30u. Buiten de overeengekomen gegarandeerde beschikbaarheid zijn deze diensten beschikbaar echter zonder de garantie van beschikbaarheid.

7.3.2.2 Gegarandeerde beschikbaarheid Easyflex webservices en Easyflex webpage-service

Voor de Easyflex webservices en Easyflex webpage-services garandeert Easyflex per maand een beschikbaarheid van 98% op Werkdagen van 08:30u – 17:30u. Buiten de overeengekomen gegarandeerde beschikbaarheid zijn deze diensten beschikbaar echter zonder de garantie van beschikbaarheid.

Berekening

Het percentage beschikbaarheid wordt berekend per maand. Voor de berekening van de gegarandeerde beschikbaarheid wordt de volgende formule gehanteerd:

$(CM - UM) \times 100$

CM

waarbij:

- CM het aantal overeengekomen minuten gegarandeerde beschikbaarheid van de huidige maand
- UM het aantal uitvalminuten gedurende de gegarandeerde beschikbaarheid van de huidige maand

7.3.3 Onderhoud

Voor onderhoud kan Easyflex de beschikbaarheid inperken. Via de website van de Easyflex applicatie zal dit onderhoud worden aangekondigd. Op maandag t/m donderdag kan de beschikbaarheid ingeperkt worden vanaf 17:30u tot aan 08:30u van de volgende dag. Verder kan de beschikbaarheid ingeperkt worden vanaf vrijdag 17:30u tot aan de daaropvolgende maandag 08:30 uur voor de duur van het onderhoud.

Verloren tijd door ingeperkte beschikbaarheid wordt in de berekening voor de gegarandeerde beschikbaarheid niet tot de uitvalminuten gerekend.

Onder onderhoud vallen alle activiteiten die nodig zijn om deze SLA te kunnen handhaven en de Opdrachtgever van dienst te kunnen zijn.

Indien mogelijk zal Easyflex het onderhoud minimaal een week vooraf aankondigen via de haar beschikbare communicatie kanalen.

7.3.4 Back-up / Restore

7.3.4.1 Back-up

Dagelijks worden Back-ups van de database van de Opdrachtgever gemaakt en op meerdere locaties in het land bewaard gedurende een periode van minimaal twee weken.

7.3.4.2 Restore

Om aan de SLA verplichtingen te kunnen voldoen mag Easyflex naar eigen goeddunken een restoreprocedure starten. Gepoogd zal worden om de database van de Opdrachtgever zo dicht mogelijk tot het meest recente tijdstip te herstellen. Easyflex zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen. Een restore op verzoek van de Opdrachtgever is niet mogelijk.

7.3.4.3 Aansprakelijkheid restore

Easyflex is niet aansprakelijk voor de gevolgschade van productiviteitsverlies na een door Easyflex uitgevoerde restore van de database.

7.3.5 Beveiliging

7.3.5.1 Easyflex applicatie

De Easyflex applicatie is op de volgende manieren beveiligd:

- Voor Authenticatie heeft de Gebruiker van de Opdrachtgever een gebruikersnaam, organisatiename en wachtwoord nodig.
- Vanaf het moment dat de Opdrachtgever heeft ingelogd op de Easyflex applicatie zijn alle verbindingen over de communicatielaag versleuteld door middel van beveiligde verbinding.

7.3.5.2 Easyflex webservices

Voor de Easyflex webservices zijn de volgende zaken van toepassing:

Voor het gebruik van de Easyflex webservices is een licentiesleutel in de vorm van een rij van tekens nodig die door Easyflex wordt uitgegeven.

- De Easyflex webservices identificeert een Webservicerequest door middel van de uitgegeven licentiesleutel.
- De Opdrachtgever is na uitreiking door Easyflex zelf verantwoordelijk wie over de licentiesleutel beschikt.
- Een Webservicerequest naar de Easyflex webservices geschiedt altijd via HTTPS.
- De verantwoordelijkheid voor de beveiliging van de gevraagde gegevens houdt op zodra deze gegevens zijn afgeleverd bij de Opdrachtgever.

- De Opdrachtgever kan Derden-gebruikers toegang verlenen via de Easyflex webservices tot de voor Derden-gebruiker relevante gegevens. Authenticatie van deze Derden-gebruikers geschiedt door middel van een gebruikersnaam en wachtwoord welke worden toegekend vanuit de Easyflex applicatie op initiatief van een Gebruiker van de Opdrachtgever.

7.3.5.3 Easyflex webpage-service

De Easyflex webpage-service heeft twee soorten verbindingsmogelijkheden: HTTP en HTTPS.

Voor de Easyflex webpage-service zijn de volgende zaken van toepassing:

De Opdrachtgever kan Derden-gebruikers toegang verlenen via de Easyflex webservices tot voor de Derden-gebruiker relevante gegevens. Authenticatie van deze Derden-gebruikers geschiedt door middel van een gebruikersnaam en wachtwoord die worden toegekend vanuit de Easyflex applicatie op initiatief van een Gebruiker van de Opdrachtgever.

- Sessies met Derden-gebruikers verlopen vanaf het moment van inloggen tot op het moment van uitloggen via HTTPS.
- Niet Derden-gebruiker specifieke sessies geschieden via HTTP.

7.3.6 Eisen aan gebruik

Om de kwaliteit van de diensten van Easyflex op het gebied van het gebruik van de Applicatiediensten te kunnen waarborgen, wordt een aantal eisen gesteld aan het gebruik van de voorzieningen.

De Opdrachtgever instrueert haar Gebruikers over het gebruik van de Applicatiediensten.

- Gebruikers volgen de procedures die door Easyflex worden aanbevolen om de continuïteit te bevorderen.
- Gebruikers maken verantwoord gebruik van de diensten die worden geleverd en houden zich aan de Handleidingen die bij de Applicatiediensten worden geleverd.

Voor de Easyflex webservices en Easyflex webpage-service gelden de volgende additionele eisen aan het gebruik ervan:

- Beide diensten mogen niet gebruikt worden om informatie in de database van Easyflex te laten indexeren door derden. Dit ter voorkoming van onvoorspelbare belastingen op de database.
- Easyflex is gerechtigd om geautomatiseerd indexeren van gegevens van de Opdrachtgever of een vermoeden hiervan door niet aan Easyflex gelieerde partijen te blokkeren.

7.4 Algemene beveiliging

7.4.1 Uitgangspunt

Easyflex zal zich maximaal inzetten om haar Applicatiediensten te beveiligen tegen oneigenlijk gebruik. Een 100% waterdichte beveiliging is echter niet te garanderen. Easyflex is alleen verantwoordelijk voor de beveiliging van haar Applicatiediensten.

7.4.2 Technische beveiliging

De Applicatiediensten van Easyflex zijn beveiligd middels firewalls en Authenticatie systemen op de servers van Easyflex.

7.4.3 Fysieke beveiliging

De systemen van Easyflex waarop de Applicatiediensten gehost worden bevinden zich in een Datacenter dat 7 dagen per week en 24 uur per dag bewaakt wordt door een beveiligingsdienst.

De volgende personen hebben fysieke toegang tot de systemen van Easyflex:

Medewerkers van het Datacenter waar de Applicatiediensten gehost worden.

- Geregistreerde medewerkers van Easyflex.
Een medewerker van Easyflex moet zich identificeren voordat deze het Datacenter mag betreden.
- Derden onder begeleiding van de medewerkers van Easyflex of de medewerkers van het Datacenter.

7.5 Eigendom en opslag van gegevens

7.5.1 Uitgangspunt

Opdrachtgever krijgt een schanummer (omgeving) toegewezen binnen de database van Easyflex. Een omgeving is een afgebakend gebied waarin de gegevens van de Opdrachtgever worden opgeslagen en waartoe alleen Gebruikers van Opdrachtgever toegang hebben. Voor het verlenen van ondersteuning op verzoek van Opdrachtgever hebben ook geautoriseerde medewerkers van het Easyflex Service Center toegang tot de gegevens van Opdrachtgever. Van alle opgeslagen gegevens binnen het toegekende schema is Opdrachtgever de eigenaar.

7.5.2 Exporteren van gegevens na beëindiging van de Overeenkomst

Binnen één maand na beëindiging van de Overeenkomst kan op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever op basis van de dan geldende tarieven exportbestanden worden samengesteld van de gegevens uit het aan Opdrachtgever toegewezen schema. Deze exportbestanden worden samengesteld in een door Easyflex te bepalen gangbaar digitaal leesbaar formaat (CSV – bestanden) en worden aan Opdrachtgever op een nader overeen te komen wijze overhandigd. Indien binnen één maand na beëindiging van de Overeenkomst geen schriftelijk verzoek van Opdrachtgever voor het exporteren van de gegevens door Easyflex is ontvangen, worden de gegevens verwijderd en vernietigd. De kosten voor de export bedragen € 1.000,- exclusief BTW per werkmaatschappij.

7.6 Maatwerk

Maatwerk is niet mogelijk. Verzoeken tot uitbreiding of wijziging van functionaliteit kan via door Easyflex aangegeven communicatiepaden kenbaar worden gemaakt. Gehonoreerde uitbreidingen of wijzigingen worden aan alle Opdrachtgevers van Easyflex beschikbaar gesteld.

7.7 Calamiteiten

Indien zich ernstige Calamiteiten voordoen waardoor het Datacenter niet meer geschikt is om de Applicatiediensten te hosten, start Easyflex haar Uitwijkprocedure. Deze is er op gericht om de Applicatiediensten met de hoogst mogelijke spoed weer beschikbaar te maken aan Opdrachtgever. Gedurende de uitvoer van de Uitwijkprocedure zal Easyflex de Opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang.

7.8 Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken die redelijkerwijs niet te voorzien waren en als gevolg waarvan Easyflex niet in staat is haar verplichtingen jegens Opdrachtgever na te komen. Hieronder zijn onder meer begrepen, maar niet uitsluitend, Calamiteiten, storingen in de verbinding met het internet, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, storingen in netwerken e.d.

Easyflex heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Easyflex haar verbintenis had moeten nakomen.

Tijdens overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van Easyflex opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Easyflex niet mogelijk is, langer duurt dan 10 Werkdagen, is ieder der partijen bevoegd de Overeenkomst door een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat partijen tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

7.9 Niet realiseren of handhaven van de SLA

Indien deze SLA niet nageleefd wordt of niet kan worden gerealiseerd zullen Easyflex en Opdrachtgever de situatie van dat moment samen beoordelen. Deze SLA dient dan als uitgangspunt van deze beoordeling. Indien de SLA geen uitsluitel kan geven voor de ontstane situatie, geldt de Overeenkomst als uitgangspunt.

Het niet realiseren of handhaven van deze SLA kan verschillende oorzaken hebben.

Easyflex rubriceert deze oorzaken in de volgende categorieën:

een gebrekkige dienstverlening

- de gestelde normen zijn niet realistisch
- de Overeenkomst is ingrijpend gewijzigd

Voor alle categorieën geldt dat de huidige SLA kan of moet worden herzien. Voorstellen tot verbetering worden pas geïmplementeerd indien beide partijen akkoord zijn.

7.9.1 Gebrekkige dienstverlening

Wanneer sprake is van een gebrekkige dienstverlening maken Easyflex én Opdrachtgever beide een schriftelijke beoordeling van de mate waarin de dienstverlening tekortschiet. Na overleg over deze beoordelingen tussen Easyflex en Opdrachtgever zal een verbetertraject worden gestart waarin Easyflex een verbetervoorstel voor haar dienstverlening zal maken. In het verbetervoorstel wordt aangegeven:

- wat de oorzaken en gevolgen zijn van de gebrekkige dienstverlening
- welke maatregelen worden genomen om de dienstverlening te verbeteren
- wat de planning is van de uit te voeren werkzaamheden

Afhankelijk van de mate waarin de dienstverlening tekortschiet wordt in onderling overleg tussen Easyflex en Opdrachtgever vastgesteld binnen welke termijn de dienstverlening weer op het niveau van de SLA moet zijn. Deze termijn is maximaal 6 maanden.

7.9.2 Gestelde normen zijn niet realistisch

Wanneer de gestelde normen van deze SLA in de praktijk niet realistisch blijken zal Easyflex de oorzaken analyseren en haar bevindingen melden aan Opdrachtgever. Afhankelijk van de ernst van de afwijking van de gestelde normen zal Easyflex in overleg met Opdrachtgever óf een verbetertraject (zoals beschreven in 7.9) starten óf de SLA aanpassen zodat de gestelde normen wel realistisch zijn.

7.9.3 Bij ingrijpende wijziging van de Overeenkomst

In het geval van een ingrijpende wijziging van de Overeenkomst dient de SLA te worden herzien op de wijze zoals is vastgelegd in hoofdstuk 8.3 en 8.4. Afhankelijk van de omvang van de wijzigingen zal de communicatie hierover op tactisch of strategisch niveau plaatsvinden zoals beschreven in hoofdstuk 8.

8 Communicatie en rapportage

8.1 Communicatie

Communicatie over de Applicatiediensten vindt op drie niveaus plaats:

Operationeel niveau

Dagelijks kunnen contacten plaatsvinden tussen de Gebruikers en ICT-coördinator van de Opdrachtgever en de medewerkers van het Easyflex Service Center over incidenten, klachten, vragen, etc.

- Tactisch niveau
Periodiek kan op initiatief van Easyflex of Opdrachtgever overleg plaatsvinden over wijzigingen, evaluatie en bijstelling van de servicelevels, etc.
- Strategisch niveau
Op strategisch niveau kan jaarlijks op initiatief van Easyflex of Opdrachtgever afstemming plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Easyflex over evaluatie van het contract, uitbreiding van de dienstverlening, etc.

Wanneer de communicatie op elektronische wijze plaatsvindt is artikel 21 "Disclaimer elektronisch berichtenverkeer" van de Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden Easyflex Diensten B.V. van toepassing.

8.2 Wijzigingen

Opdrachtgever en Easyflex hebben beiden de mogelijkheid om een wijzigingsvoorstel voor de afgenomen Applicatiediensten op te stellen. Dit zal in goed onderling overleg worden besproken en eventueel worden doorgevoerd binnen deze SLA. De wijzigingen kunnen per direct worden doorgevoerd indien beide partijen hiermee instemmen.

8.3 Uitbreidingen

Wanneer Easyflex nieuwe Applicatiediensten introduceert wordt deze SLA indien nodig hierop aangepast. Inmiddels vastgelegde afspraken in deze SLA zullen niet zonder overeenstemming met Opdrachtgever aangepast worden.

9 Ondertekening partijen

Namens Opdrachtgever:

Naam:

Functie:

Plaats:

Datum:

Handtekening:

Namens Easyflex Diensten b.v. :

Naam: A.J.T Bommelijm

Functie: CEO

Plaats:

Datum:

Handtekening:
