

Bijlage B – Service Level Agreement

In deze Bijlage wordt beschreven welk niveau van dienstverlening Klik Onderwijs aanbiedt ten aanzien van de Klik Software.

Artikel 1. Beschikbaarheid van de Klik Software

- 1.1. De Beschikbaarheid van de Software is gedefinieerd als het aantal minuten dat de Software gedurende een maand beschikbaar is geweest, waarbij de minuten besteed aan Urgent en/of Gepland onderhoud (beiden gedefinieerd in artikel 4.3 van deze SLA) binnen de daarvoor vastgestelde tijdvensters niet worden meegerekend.
- 1.2. Klik zet zich in voor een optimale werking van de software. Klik garandeert gedurende kantooruren een minimale beschikbaarheid van 99% per kalendermaand.

Artikel 2. Bepalen van Beschikbaarheid

- 2.1. Bij het bepalen of een garantie voor Beschikbaarheid gehaald is, blijven de volgende factoren buiten beschouwing:
 - Tijd waarbinnen sprake is van een situatie van overmacht;
 - Tijd besteed aan Urgent en/of Gepland onderhoud;
 - Onbeschikbaarheid bij producten en diensten welke niet expliciet zijn genoemd;
 - Onbeschikbaarheid te wijten aan oneigenlijk gebruik of misbruik door u of uw gebruikers;
 - Onbeschikbaarheid wegens oorzaken buiten de verantwoordelijkheid van Klik Onderwijs, bijvoorbeeld wanneer uw hardware, software of netwerkverbindingen niet goed werken; en
 - Onbeschikbaarheid als gevolg van handelingen of omissies van de door Klik ingeschakelde service providers, zoals Microsoft;
- 2.2. Indien Klik op grond van een bepaling conform het bovenstaande blijkt een garantie niet te hebben gehaald, heeft de klant recht op een Service Credit. Dit is een eenmalige korting van 5% op de abonnementskosten voor die betreffende maand (met een maximum van 10% per jaar). Deze Service Credit is de totale en enige compensatie voor schade als gevolg van onbeschikbaarheid. De credit moet binnen 30 dagen na de betreffende maand schriftelijk worden aangevraagd.

Artikel 3. Continue innovatie

- 3.1. Klik innoveert voortdurend aan haar Software en aanverwante diensten. De vorm en de aard van de dienstverlening aan u kan daarmee veranderen. Dit is inherent aan de Services.
- 3.2. Klik streeft ernaar om verbeteringen zo snel mogelijk beschikbaar te maken als ze ontwikkeld zijn. Deze zijn bedoeld om de Software uit te breiden en verder te ontwikkelen en kunnen worden gepubliceerd in de vorm van verbeterde functionaliteiten, bug fixes, aangepaste interfaces, nieuwe modules, integratie van aanvullende applicaties en compleet nieuwe versies.

Artikel 4. Onderhoud en updates

- 4.1. Met updates en onderhoud streeft Klik naar de best mogelijke Beschikbaarheid en Responstijd van de Klik Software alsook het minimaliseren van fouten en een continue verbetering van de kwaliteit en functionaliteit van de Klik Software.
- 4.2. Bij onderhoud wordt onderscheid gemaakt tussen Gepland en Urgent onderhoud:
 - Gepland onderhoud en het beschikbaar maken van geplande updates betreft het voorzien uitvoeren van verbeteringen of herstel.
 - Urgent onderhoud en het uitrollen van urgente updates betreft al hetgeen waarbij inplannen als Gepland gezien de ernst van de situatie niet van Klik geveerd kan worden.
- 4.3. Gepland onderhoud zal in de regel plaatsvinden buiten kantooruren, waarbij Klik ernaar streeft om de overlast voor u tot een minimum te beperken. Indien gepland onderhoud naar verwachting langer dan gepland duurt, informeren wij u minimaal 24 uur van tevoren. Klik streeft ernaar al het onderhoud en uitrol van updates als Gepland onderhoud uit te voeren.
- 4.4. Soms is urgentie onvermijdelijk. Klik zal u, indien mogelijk, vooraf inlichten over Urgent onderhoud; indien dat niet haalbaar is dan gebeurt dit achteraf. Gezien de aard van urgent werk zijn hierover geen harde toezeggingen te doen. Urgent onderhoud wordt in beginsel uitgevoerd buiten kantooruren, waarbij Klik ernaar streeft om de overlast voor u tot een minimum te beperken.
- 4.5. Bij kritieke beveiligingsrisico's kan Klik niet wachten tot het eerstvolgende tijdstip voor Urgent onderhoud en mag Klik per direct ingrijpen. Voorbeelden zijn virussen en andere malafide Software of de constatering dat een ongeautoriseerde derde bezig is persoonsgegevens of bedrijfsgegevens te kopiëren of te vernielen.
- 4.6. De algemene beheerwerkzaamheden en security updates van de besturingssystemen en standaard Software van de betreffende servers (Cloud voorziening) worden verzorgd door de partners van Klik, uiteraard onder verantwoordelijkheid van Klik zelf.

Artikel 5. Browsercompatibiliteit van de Klik Software

- 5.1. Klik zal zich maximaal inspannen om ervoor te zorgen dat de Software te gebruiken is met de meest gebruikte internetbrowsers; een actueel overzicht staat op de support portal van Klik Onderwijs.
- 5.2. Klik is niet verplicht de toegang tot de Software middels alle beschikbare internetbrowsers optimaal te houden. Klik is gerechtigd, zonder tot enige vorm van schadevergoeding gehouden te zijn, wijzigingen aan te brengen in de diensten welke invloed kunnen hebben op de door u gehanteerde en/of door Klik Onderwijs geadviseerde browsers.
- 5.3. Indien Klik een wijziging doorvoert in de ondersteuning van eerder ondersteunde internetbrowsers die gevolgen heeft voor de werking van de Software voor gebruikers wordt u hierover zo vroeg mogelijk maar minimaal acht weken voor de wijziging geïnformeerd.
- 5.4. Indien u gebruik maakt van een internetbrowser die niet op de support portal als compatibel met de diensten genoemd wordt, gebruikt u de diensten op eigen risico. Klik is dan niet gehouden enige weergave of gebruiksproblemen die te herleiden zijn tot de browser op te lossen.

Artikel 6. Helpdesk en ondersteuning

- 6.1. Als onderdeel van de dienstverlening biedt Klik u en uw gebruikers ondersteuning bij de Software. Hiertoe zal Klik u toegang bieden tot haar ticketsysteem, waar u meldingen kunt maken van problemen en vragen. Meldingen worden in behandeling genomen, ongeacht de oorzaak of veroorzaker en ongeacht de bepaling van de Prioriteit (zoals gedefinieerd in artikel 8.6 van deze SLA). Discussies zullen in dergelijke gevallen achteraf gevoerd worden.
- 6.2. Ondersteuning via de helpdesk is uitsluitend beschikbaar op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur. Binnen kantooruren kunnen meldingen worden ingediend via het ticketsysteem of telefonisch (9.00uur tot 14.00uur). Meldingen die buiten kantooruren worden ingediend, worden de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen. Er is geen ondersteuning beschikbaar in het weekend of op nationale feestdagen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.3. De helpdesk ondersteunt u en uw gebruikers bij het aanmelden op de Software en het gebruik daarvan. De helpdesk zal in de regel geen wijzigingen direct uitvoeren, maar u of de gebruiker de benodigde aanwijzingen geven om deze acties zelf uit te voeren. Bij twijfel voert de helpdesk overleg met uw hiervoor aangewezen contactpersoon.

Artikel 7. Indienen van meldingen

- 7.1. Onder een melding wordt verstaan iedere mededeling aan Klik omtrent de werking van de Software of wat daarmee samenhangt.
- 7.2. U kunt telefonisch of per mail een melding indienen. Uw gebruikers met een andere rol dan de rol van beheerder of superuser kunnen alleen via e-mail een melding indienen. Deze wordt opgenomen in het ticketsysteem. Reacties op meldingen komen in principe altijd per e-mail.
- 7.3. Na ontvangst van een melding zal Klik deze een prioriteit toekennen en een oplossingstraject in gang zetten.
- 7.4. Klik streeft naar de volgende reactietijden voor meldingen binnen kantooruren:

| Prioriteit | Omschrijving | Reactietijd (kantooruren) | Streeftijd Oplossing |
|-------------|--|---------------------------|-------------------------------|
| 1 (Kritiek) | Kritieke Service Impact Toegankelijkheid issues en urgente issues m.b.t. de dienstverlening, zoals totale uitval en grootschalige datalekken. Het gebruik van de aangeboden diensten is voor gebruikers in het geheel niet meer mogelijk. | binnen 2 uur | 8 kantooruren |
| 2 (Hoog) | Belangrijke Service Impact De aangeboden diensten zijn voor een gebruiker gedeeltelijk niet beschikbaar of de kwaliteit van dienstverlening wordt gecompromitteerd. Er is voor de klant een workaround. | binnen 4 uur | 24 kantooruren |
| 3 (Laag) | Matige tot geen Service Impact Er zijn geen of nauwelijks gevolgen voor de dienstverlening naar de gebruiker. Tussen partijen dient vastgesteld te worden of en hoe het desbetreffende issue opgelost dient te worden. | binnen 8 uur | Volgende release / in overleg |

- 7.5. Indien een streeftijd niet wordt gehaald, zal Klik u informeren over de reden van de overschrijding en een schatting doen van de verwachte daadwerkelijke eindtijd. Een overschrijding van de streeftijd leidt niet tot aansprakelijkheid van Klik voor eventuele schade die daarvan het gevolg is.

Artikel 8. Kwaliteit van onze technische infrastructuur (Microsoft Azure Cloud)

- 8.1. Klik onderhoudt geen eigen technische infrastructuur, maar maakt geheel gebruik van het Azure Cloud Platform van Microsoft.

Artikel 9. Beveiliging

- 9.1. Klik zal zich maximaal inspannen om, overeenkomstig de stand van de techniek, voldoende fysieke en organisatorische beveiliging van de gebruikte databases, Software en infrastructuur te bieden. Klik zal zich bovendien maximaal inspannen om, conform de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, een voldoende logisch beveiligde omgeving voor gebruik van de Software te bieden.
- 9.2. Klik heeft haar structuur en systeem m.b.t. informatiebeveiliging ingericht conform het ROSA certificeringsschema. Klik hanteert en voldoet aan dit toetsingskader.
- 9.3. Klik spant zich maximaal in om te conformeren aan relevante standaarden en richtlijnen gepubliceerd door het Open Web Application Security Project (OWASP).

Artikel 10. Dagelijkse back-ups

- 10.1. Klik zorgt voor periodieke back-ups conform haar interne beveiligingsbeleid.

Artikel 11. Dataportabiliteit en exit medewerking

- 11.1. In geval u data wenst te migreren naar een andere oplossing kunt u gebruikmaken van de mogelijkheid om uw data te exporteren. Indien gewenst zal Klik Onderwijs u hierin kunnen ondersteunen tegen betaling van het gebruikelijke uurtarief van Klik Onderwijs en overige onkosten.