

Service Level Agreement – DESKDRIVE

Service Level Agreement: Versie 2.0 zoals opgesteld op 26/06/2019. De auteur van deze Service Level Agreement is Antoine Bruckers, in zijn hoedanigheid van vast vertegenwoordiger van Deskdrive BVBA.

1. ALGEMEEN OVERZICHT

“Applicatie”: betreft de DeskDrive Software as a Service (SaaS) applicatie zoals ontwikkeld en aangeboden door DESKDRIVE en die aan de Abonnee ter beschikking wordt gesteld overeenkomstig de voorwaarden en bepalingen in deze Gebruiksvoorwaarden.

“KLANT”: betreft iedere natuurlijke of rechtspersoon die de Applicatie wenst te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden en bepalingen in deze Gebruiksvoorwaarden.

“Eindgebruiker”: betreft iedere persoon die de Applicatie gebruikt in overeenstemming met de rechten die aan de Klant zijn toegekend. In het geval het gaat om een rechtspersoon, wordt onder “Eindgebruiker” het individu begrepen die de Applicatie gebruikt ten behoeve van de rechtspersoon.

“DESKDRIVE”: een bedrijf opgenomen en bestaande onder het Belgisch recht, met een geregistreerd kantoor te Driehoekstraat 170, 2240 Zandhoven en geregistreerd onder het ondernemingsnummer BTW BE- 0644.616.963.

DESKDRIVE en KLANT worden ook individueel verwezen als **“Partij”** en collectief als de **“Partijen”**.

2. DOEL EN GELDIGHEID

De Service Level Agreement betreft een specifieke verduidelijking van de Applicatie-dienst, ter beschikking gesteld op basis van de Algemene Voorwaarden zoals overeengekomen tussen DESKDRIVE en de Klant. Het doel van een SLA betreft de bepaling van de mate waarin een applicatie operationeel, functioneel en nuttig is voor de voltooiing of de volbrenging van de vereisten van een gebruiker of onderneming. Dit omvat eveneens de waarborgen op het gebied van betrouwbaarheid, beschikbaarheid en bruikbaarheid.

Deze SLA wordt gebruikt om de prestatie-indicatoren en kwaliteit van de verleende diensten door DESKDRIVE over Applicatie te beschrijven. De Applicatie is een *cloud-based*, ondernemingsgericht Customer Relationship Management-systeem (CRM) en Enterprise Resource Planning systeem (ERP) dat het efficiënt beheren van bedrijfsprocessen (waaronder, doch niet beperkt tot: administratie, planning, facturatie en klantencommunicatie) mogelijk maakt.

Het verstrekken van de Applicatie blijft afhankelijk van verschillende externe factoren. DESKDRIVE gaat een middelenverbintenis aan om de Applicatie beschikbaar te stellen. De hiernavolgende voorschriften moeten in deze context in acht genomen worden.

3. BETROUWBAARHEID

Het concept “betrouwbaarheid” is de bekwaamheid van de Applicatie om consistent te presteren volgens haar specificaties in de gespecificeerde omgeving en voor de overeengekomen tijd.

De Applicatie is ontworpen voor de integratie in de volgende software-omgevingen:

3.1. Performance: testen.

DESKDRIVE staat zelf in voor het onderzoek naar de correcte prestatie van de Applicatie. Onder andere de volgende testen worden uitgevoerd met betrekking tot de prestatie:

- *Load test:*
Dit houdt een prestatie-check van de software onder maximale werklast in.
- *Stabiliteitstest:*
Dit houdt een test in om te zien of de Applicatie goed continue kan functioneren binnen een aanvaardbare periode.

DESKDRIVE gebruikt de resultaten van de testen om de prestaties van de Applicatie op regelmatige basis te verbeteren.

3.2. Beveiligingstesten

DESKDRIVE staat er zelf voor in om de veilige aard van de Applicatie vast te stellen. Veiligheidsmaatregelen via het SSL-protocol zijn voorzien. DESKDRIVE zal eigenhandig testen uitvoeren.

De veiligheidstesten zijn gebaseerd op de volgende karakteristieken:

- Voorwerp van de test; de veiligheidstest zal zich onder andere focussen op:
 - Vertrouwelijkheid
 - Integriteit
 - Authenticatie
 - Autorisatie
 - Beschikbaarheid
- Wederkerigheid van de test:
 - Tenminste één (1) test per jaar
 - Bij een grote uitgave

3.3. Back-ups

Een back-up is een kopie van een bestand, van bepaalde data of van een ander item gemaakt in geval dat het origineel verloren of beschadigd is. DESKDRIVE zal op regelmatige basis een back-up maken van de data die zijn opgeslagen op de Applicatie.

De back-up zal de volgende karakteristieken bevatten:

- Voorwerp van de back-up: de data die de klant heeft opgeslagen op de Applicatie.
- Wederkerigheid: DESKDRIVE bepaalt vrij de frequentie van de back-ups, hoewel mag aangenomen worden dat de tijdsperiode tussen twee back-ups ten hoogste vierentwintig (24) uur zal bedragen. DESKDRIVE probeert elk uur een back up te maken die verspreid zal worden over verschillende geografische locaties om een optimale bescherming te bieden.

De Klant kan altijd een aanvraag zenden om zijn back-ups op de Applicatie te herstellen. Back-ups tot maximaal één (1) maand terug kunnen in 95% van alle gevallen hersteld worden. De aanvragen moeten gericht zijn aan de helpdesk, tijdens de werkdagen. De eigenlijke herstelling gebeurt binnen één (1) werkdag, in 95% van alle gevallen.

4. BESCHIKBAARHEID

Het concept "Beschikbaarheid" verwijst naar de verhouding van de tijd gedurende dewelke de Applicatie (alle functies) daadwerkelijk functioneel is ten opzichte van de totale tijd gedurende dewelke vereist of verwacht wordt dat de Applicatie functioneert. Dit concept wordt gebruikt om de globale prestatie van een Applicatie te analyseren en om operationele statistieken te bepalen met betrekking tot de bekwaamheid van de Applicatie om te presteren zoals vereist. DESKDRIVE verbindt zich ertoe om een hoge graad van beschikbaarheid van de Applicatie te garanderen.

DESKDRIVE garandeert een maandelijkse beschikbaarheid van 99% (1% = 7,2 uur/maand) tijdens de service window. De "Service Window" is de periode tijdens dewelke de Applicatie beschikbaar zou moeten zijn.

Op de gegarandeerde beschikbaarheid bestaan volgende uitzonderingen:

- De Applicatie dient te worden beschouwd als "volledig en onverstoord" in het geval de Applicatie onbeschikbaar was ten gevolge van een error vanwege haar leveranciers.
- De Applicatie dient te worden beschouwd als "volledig en onverstoord", zelfs als de Applicatie niet beschikbaar is, in het geval deze onbeschikbaarheid te wijten is aan het onverstandig gebruik door de eindgebruiker of door enige andere derde partij-gebruiker.
- De Applicatie dient te worden beschouwd als "volledig en onverstoord" indien de Applicatie niet beschikbaar is tijdens het onderhoudskader (d.i. de gereserveerde tijdsperiode voor onderhoudswerkzaamheden).

DESKDRIVE controleert de Beschikbaarheid van de Applicatie. Deze controle wordt uitgevoerd 24/24 uur en 7/7 dagen.

5. UITZONDERINGEN VAN BETROUWBAARHEID EN BESCHIKBAARHEID.

DESKDRIVE kan de bovenvermelde standaarden van Betrouwbaarheid en Beschikbaarheid niet garanderen in de volgende gevallen:

- In geval van overmacht; Hieronder wordt begrepen iedere situatie waarbij DESKDRIVE door omstandigheden buiten haar wil om verhinderd wordt om haar verplichtingen aan de andere Partij geheel of gedeeltelijk na te komen. Overmacht wordt zeer breed geïnterpreteerd en omvat tevens de handelingen van derde partijen.

- Als de ontoereikende prestatie te wijten is aan de integratie van software van een externe/derde partij.
- Als de ontoereikende prestatie te wijten is aan handelingen of verzuim, toe te schrijven aan de Klant, in de mate dat:
 - o De ontoereikende prestaties veroorzaakt werden door onopzettelijke of opzettelijke veranderingen veroorzaakt door de Gebruiker aan het product, inclusief ongepast en incorrect gebruik;
 - o De ontoereikende prestaties veroorzaakt werden tijdens de installatie en/of veroorzaakt door een gebruik dat niet in overeenstemming is met de instructies en ter beschikking gestelde informatie. Deze instructies en informatie zijn ook ter beschikking gesteld via elektronische communicatiekanalen.

6. BRUIKBAARHEID

6.1. Helpdesk en ondersteuning?

DESKDRIVE voorziet een support-helpdesk in één van de volgende gevallen:

- Als KLANT een algemene vraag heeft in verband met de functionaliteiten van de Applicatie, met inbegrip van commerciële vragen in verband met de Applicatie, zoals de functie, de prijs en terbeschikkingstelling;
- Als KLANT geconfronteerd wordt met een disfunctie of incident betreffende (de functionaliteiten van) de Applicatie; Zie “artikel 6.2 Incident Management” voor meer informatie.

Wij spreken van een “disfunctie” als de geleverde diensten of goederen de afgesproken functionaliteiten niet (volledig) vervullen, met een effect op de goede functionering en/of toegankelijkheid tot gevolg. Een “incident” veronderstelt een tijdelijke disfunctie waarvan de effecten niet meer bestaan op het moment van rapportering.

Een verzoek tot ondersteuning wordt behandeld via de “helpdesk”, deze kan via volgende kanalen bereikt worden:

- Veel voorkomende vragen: antwoorden terug te vinden in knowledge base/FAQ
- In geval van urgentie: telefonisch of per e-mail

De helpdesk is enkel bereikbaar tijdens kantooruren op werkdagen. Telefoonoproepen die wij ontvangen buiten de kantooruren zullen de volgende werkdag behandeld worden.

Afhankelijk van het abonnement / offerte is het aantal minuten ondersteuning beperkt in

de tijd. DESKDRIVE zal bijkomende tarieven aanrekenen als de limiet overschreden is. Deze beperking is niet van toepassing als de disfunctie of het incident toe te schrijven is aan DESKDRIVE of aan haar leveranciers.

6.2. Incident Management

DESKDRIVE voorziet ondersteuning exclusief via communicatie op afstand, in het bijzonder via telefoon of 'ondersteuning op afstand'. Hulp ter plaatse valt niet onder de gebruikelijke ondersteuningsdiensten en zal enkel plaats vinden als DESKDRIVE dit absoluut nodig acht om tot een snelle oplossing te komen.

We onderscheiden drie levels van disfunctie:

- **Level 1:** De disfunctie heeft een verlamdend effect op de volledige functionering van de Applicatie.
- **Level 2:** De disfunctie heeft een aanzienlijk storend effect op de Applicatie.
- **Level 3:** De disfunctie heeft een verlamdend of storend effect op de Applicatie ten aanzien van de individuele eindgebruiker.

DESKDRIVE bepaalt het gepaste level volledig autonoom op basis van de ontvangen informatie. Het gepaste level zal gecommuniceerd worden in de bevestigingsmail.

DESKDRIVE verbindt zich ertoe om incidenten binnen een redelijke termijn op te lossen. Deze redelijke termijn hangt natuurlijk af van het soort incident. De termijn begint vanaf het moment dat DESKDRIVE kennis heeft van het incident.

Wij garanderen volgende reactieperiodes:

	Werktermijn.	Permanente Oplossingstermijn.
Level 1	2 Werkuren.	2 Werkdagen.
Level 2	24 Werkuren.	5 Werkdagen.
Level 3	48 Werkuren.	10 Werkdagen.

“Werktermijn”: de termijn die nodig is om een tijdelijke oplossing te voorzien voor de noden van de klant en die door de klant als billijk wordt aanvaard.

“Permanente Oplossingstermijn”: de termijn die nodig is om een definitieve oplossing te voorzien die volledig in overeenstemming is met de originele functionaliteiten van de Applicatie.

DESKDRIVE verbindt zich ertoe elke actie binnen haar mogelijkheden te ondernemen om disfuncties definitief of tijdelijk uit te schakelen. In 95% van de gevallen worden wij geconfronteerd met

controleerbare disfuncties.

Wij kunnen niet garanderen dat de situatie exact dezelfde zal zijn als “voor de disfunctie” indien de disfunctie het resultaat is van een technisch defect of een defect aan de software. Niet-substantiële wijzigingen aan de originele werking geven geen aanleiding tot enige vorm van compensatie.

De Klant speelt een belangrijke rol om tot een snelle oplossing te komen. DESKDRIVE verwacht dat de Klant:

- Elke disfunctie en elk incident rapporteert aan de helpdesk zonder onnodige twijfel of vertraging.
De Klant moet een duidelijke beschrijving verschaffen van de disfunctie, de situatie voorafgaande aan de disfunctie en elke andere hulpvolle informatie. Een print screen of andere grafische afbeelding is gewenst.
- De nodige samenwerking verschaft om tot een snelle oplossing te komen. Dit houdt, bijvoorbeeld, de overdracht van alle vereiste gegevens in, zoals wachtwoord en de activatie van “ondersteuning op afstand”. Een gebrek aan samenwerking heeft gevolgen voor de reactieperiode.

6.3. Stopzetting van de dienst

Als een Gebruiker ervoor kiest om de Applicatie, aangeboden door DESKDRIVE, niet langer te gebruiken, heeft hij het recht om de gegevens te downloaden die hij uit de Applicatie wil exporteren. Voor de beëindiging van de overeenkomst is de Gebruiker persoonlijk verantwoordelijk voor het exporteren van de gegevens.

Wanneer een Gebruiker geen gebruik maakt van dit recht, heeft hij het recht contact op te nemen met de helpdesk om de exportatie van zijn gegevens aan te vragen. DESKDRIVE verbindt zich ertoe de Gebruiker op de best mogelijke wijze te assisteren. DESKDRIVE is echter niet aansprakelijk voor niet-herwinbare gegevens na de beëindiging.

7. COMPENSATIE

Compensatie wordt verstrekt wanneer een specifieke dienst of faciliteit van de hoofddienst het bepaalde minimumniveau niet bereikt. Deze compensaties volgen het schema zoals hierna bepaald met betrekking tot de beschikbaarheid. Eén en hetzelfde incident geeft geen recht op accumulatie van compensaties.

Het volgende schema is toepasselijk, met betrekking tot de Beschikbaarheid:

1. Een week credit: bestaat uit zeven (7) dagen Service toegevoegd aan het einde van uw facturiatiecyclus, zonder kosten voor u, indien het maandelijkse uptime percentage voor elke kalendermaand tussen de 99,0% en 97,0% is
2. Twee weken credit: bestaat uit veertien (14) dagen Service toegevoegd aan het einde van uw facturiatiecyclus, zonder kosten voor u, indien het maandelijkse uptime percentage voor elke kalendermaand tussen 97,0% en 95,0% is.
3. Een maand credit: bestaat uit dertig (30) dagen Service toegevoegd aan het einde van uw facturiatiecyclus, zonder kosten voor u, indien het maandelijkse uptime percentage voor elke kalendermaand minder is dan 95,0%



4. Recht te beëindigen: in het geval dat het maandelijkse uptime percentage voor elke kalendermaand minder is dan 90,0% hebt u het recht om het gebruik van de Applicatie stop te zetten met een kennisgeving zeven (7) dagen op voorhand aan DESKDRIVE of als alternatief kunt u ervoor kiezen om de ene maand credit te verkrijgen zoals hierboven aangegeven.

8. DIVERS

Deze overeenkomst gebruikt bepaalde verwoordingen die als volgt gedefinieerd moeten worden:

“Werkdagen”: maandag tot en met vrijdag, exclusief nationale feestdagen.

“Kantooruren”: uren op een werkdag van 08:30 tot 17:30.