

Service Level Agreement

Rakoo Platform



Deze SLA is alleen van toepassing op het Platform en de Diensten zoals beschreven in de Offerte. Deze SLA is niet van toepassing op software, apparatuur, diensten, of andere onderdelen van een informatietechnologiesysteem die niet bij Leverancier zijn aangeschaft of door Leverancier worden beheerd.

Artikel 1 Inleiding

Deze SLA beschrijft de niveaus van beschikbaarheid van het Platform en ondersteuning die Klant van Leverancier kan verwachten voor de duur van de overeenkomst/ Dienst.

Artikel 2 Definities

In deze SLA hebben de volgende termen de volgende betekenis die eraan is toegekend:

Werkdag

09:00 tot 18:00, plaatselijke tijd Leverancier, met uitzondering van Zaterdag, zondag of een feestdag.

Verminderde prestaties

Lagere kwaliteit van dienstverlening zoals beschreven in deze SLA (bijv. tijdelijk defecte of tijdelijk niet beschikbare functionaliteit).

Downtime

De periode gedurende welke het Platform volledig niet beschikbaar is voor de Klant. Downtime omvat echter niet: Gepland onderhoud, factoren buiten de controle van Leverancier, met inbegrip van gevallen van overmacht; internet dat niet naar behoren werkt; handelingen of nalatigheden van de Klant en zijn Gebruikers; en handhaving van staats- of overheidsvoorschriften.

Kennisbank

Helpportaal dat zich op de website van Leverancier bevindt support.rakoo.com en informatie publiceert over hoe taken op het Platform moeten worden uitgevoerd en reageert op veelgestelde vragen.

Onderhoudsuren

Maandag tot vrijdag van 22:00 – 06:00, zaterdag en zondag de hele dag.

Resolutietijd

De tijd die verstrijkt tussen de Responstijd en het tijdstip waarop de Downtime is opgelost.

Responstijd

De tijd die verstrijkt tussen de ontvangst van een Ticket over Downtime en het tijdstip waarop met de behandeling van de kwestie een aanvang wordt gemaakt.

Gepland onderhoud

Geplande onderbrekingen, waarbij de dienstverlening geheel of gedeeltelijk wordt opgeschort, die Leverancier ten minste 24 uur van tevoren, heeft aangekondigd die niet langer zullen duren dan een redelijke periode voor het vereiste onderhoud en die, waar mogelijk, zullen plaatsvinden tijdens Onderhoudsuren.



Ingangsdatum SLA

De ingangsdatum zoals vermeld op de Offerte (de datum waarop deze SLA in werking treedt).

Ticket

Een door de klant aan leverancier toegezonden elektronisch verzoek (bijv. verzoek om een oplossing voor een incident).

Uptime

Uptime van het Platform zoals berekend in overeenstemming met deze SLA.

Artikel 3 Toepassingsgebied van de Service Level Agreement

3.1 Leverancier zal problemen met het Platform verhelpen, behalve wanneer:

- het probleem is veroorzaakt door het gebruik van het Platform door de Klant op een wijze die in strijd is met de, voorwaarden, de door Leverancier gegeven training, Knowledge Base, of enige andere instructie gegeven door Leverancier;
- De Klant ongeoorloofde wijzigingen heeft aangebracht aan de configuratie of de set-up van het Platform;
- Klant heeft Leverancier verhinderd om onderhoud aan het Platform te verrichten;
- het probleem is veroorzaakt door Derden leveranciers van Klant; of
- het probleem is veroorzaakt door Gebruiker(s), onder meer door een deel van de software te wijzigen of door Gebruikers onjuiste rechten toe te kennen of te verwijderen.

Artikel 4 Ingangsdatum en looptijd SLA

Deze SLA zal van kracht zijn vanaf de Ingangsdatum en zal zonder verdere kennisgeving en zonder recht op compensatie of restitutie eindigen bij het verstrijken of beëindigen van de overeenkomst.

Artikel 5 Verantwoordelijkheden

Verantwoordelijkheden leverancier:

- Zich er voor inspant dat het desbetreffende Platform en de Diensten voor de Klant beschikbaar zijn in overeenstemming met de Uptime-garantie;
- Zich er voor inspant te reageren op verzoeken om ondersteuning binnen de hieronder vermelde termijnen; en
- Zich ervoor inspant om stappen te ondernemen om problemen op passende wijze tijdig te escaleren, te diagnosticeren en op te lossen;



Verantwoordelijkheden van de klant:

- het Platform te gebruiken zoals bedoeld in de Algemene voorwaarden en deze SLA;
- Leverancier tijdig en zo grondig mogelijk op de hoogte te brengen van problemen; samen te werken met Leverancier in haar inspanningen om problemen te diagnosticeren en op te lossen door tijdig en accuraat te antwoorden op verzoeken om informatie;
- in geval van een alarm met A-prioriteit ervoor te zorgen dat er voldoende geschoolde werknemers van de klant beschikbaar zijn om met Leverancier samen te werken;
- Leverancier toegang verlenen tot apparatuur, software en diensten met het oog op onderhoud, updates en het voorkomen van storingen; en
- personeel in dienst te hebben met voldoende kennis van informatietechnologie om deze verantwoordelijkheden uit te voeren.

Artikel 6 Beschikbaarheid

Leverancier heeft 99,6% Uptime 24 uur per dag 7 dagen per week ("Overeengekomen uren van dienstverlening"). Uptime wordt gemeten op basis van het jaargemiddelde van beschikbaarheid, naar beneden afgerond op de dichtstbijzijnde minuut, en als volgt berekend:

$$\text{Uptime \%} = \frac{\text{Overeengekomen uren van dienst - uren van onderbreking}}{\text{Overeengekomen uren van dienst}} * 100\%$$

De Downtime door onderhoud in de onderhoudsuren wordt niet meegerekend in de uptime.

Artikel 7 Dienst Kredieten

Mocht de Uptime in een maand onder de 99,6% (berekend over een jaar) uitkomen, dan zal Leverancier een schadevergoeding betalen in de vorm van een Service Credit, die als volgt wordt berekend:

Uptime < 99.0%	Vergoeding van 50% van maandelijkse abonnementskosten
Uptime ≥ 99,0% en minder dan 99.6%	Vergoeding van 25% van de maandelijkse abonnementskosten
Uptime ≥ 99.6%	Vergoeding 0% van maandelijkse abonnementskosten

Om een Service Credit aan te vragen onder deze SLA, moet de Klant een verzoek indienen bij support@rakoo.com, binnen 30 dagen na het einde van de toepasselijke maand met als onderwerp "SLA Service Credit". Het verzoek moet de data en tijden bevatten van de Downtime waarvoor Service Credit wordt aangevraagd, en eventuele aanvullende documentatie die de geclaimde Downtime aantoont. Service Credits zijn de exclusieve remedie voor het niet voldoen



aan de Uptime van Leverancier en er kunnen geen andere of aanvullende vormen van schadevergoeding worden geclaimd, inclusief schending van de garantie.

Artikel 8 Reactietijd en oplostijd

In geval van Responstijd wordt Leverancier geacht te hebben gereageerd wanneer zij op het oorspronkelijke verzoek van de klant heeft geantwoord. Dit kan zijn in de vorm van een e-mail of telefonisch, om de ontvangst van het verzoek van de klant te bevestigen, een oplossing te bieden, of om nadere informatie te verzoeken.

De responstijd en de oplostijd zijn afhankelijk van de prioriteit van het (de) betrokken item(s) en de ernst van de waarschuwing, zoals aangegeven in de onderstaande schema's:

Waarschuwingstype	Ernst van het probleem	Responstijd	Resolutietijd
A-prioriteit Alarm	Zeer kritische waarschuwing. Het Platform is niet beschikbaar voor gebruik of een aanzienlijk deel van de gecontracteerde functies is niet beschikbaar.	Binnen 1 uur	Binnen 4 uur, inclusief de A-prioriteit alertheid reactietijd.
B-Priority Alert	Kritieke waarschuwing. Een of meer elementen van het Platform die van kritiek belang zijn voor het functioneren van het bedrijf van de Klant reageren niet meer volledig of extreem traag.	Binnen 24 uur.	Binnen 48 uur, exclusief de reactietijd voor waarschuwingen met B-prioriteit.
C-Priority Alert	Niet-kritieke waarschuwing. Een of meer elementen van het Platform reageren niet meer volledig of traag en er is een workaround beschikbaar.	Binnen 24 uur.	Op basis van inspannings verbintenis

De klant kan in overleg met support de prioritering van support tickets opschalen.

Voor de bovengenoemde Reponsetijd en Resolutietijd geldt dat de genoemde termijn voor zover dit binnen een Werkdag van toepassing is, met uitzondering van A-Prioriteit Alarm deze gelden ook buiten de genoemde Werkdag. Bovengenoemde responsetijden & resolutietijden worden opgelost op basis van een inspanningsverbintenis. De gerealiseerde responstijden zijn realtime in te zien op status.rakoo.com.

Artikel 9 FAQ

Om FAQ's te beantwoorden en klanten te helpen veelvoorkomende problemen op te lossen zonder directe hulp van Support nodig te hebben, onderhoudt Leverancier de Kennisbank op de Leverancier website support.rakoo.com.



Artikel 10 Help Desk

Indien uw vraag niet via de Kennisbank wordt opgelost, kan de Leverancier helpdesk te allen tijde per e-mail worden benaderd via support@rakoo.com of telefonisch tijdens de geldende kantooruren:

09:00 tot 18:00 (plaatselijke tijd Amsterdam): 085 130 2698

Buiten de Werkdag zijn wij voor A-prioriteit meldingen bereikbaar op: 085 130 2698

Artikel 11 Beveiliging

Leverancier levert haar Platform en Services in overeenstemming met ISO 27001.

Artikel 12 Back-ups

Leverancier maakt backups van alle data op de volgende manier:

- Incrementele backups van alle data, 1 keer per dag
- Full back-ups, 1 keer per week.

In het (onwaarschijnlijke) geval van schade of uitval op Leverancier's data hosting locaties, zal Leverancier de Klantgegevens herstellen met de meest recente back-up. Dit zal worden behandeld als een waarschuwing met A-prioriteit.

Artikel 13 Release policy

Rakoo verbetert het product door middel van continuous integration & continuous delivery. Hiermee zijn wij in staat om nieuwe features & releases live te zetten wanneer deze klaar zijn, zonder dat de klanten & gebruikers daar hinder van ondervinden. Op deze manier zijn wij ook in staat om (urgente) bugfixes snel te releasen naar de productie omgeving. Algemeen gezien lanceren wij een aantal keer per weer een nieuwe release van het product.

Artikel 14 Softwareverbeteringen

Leverancier zal nieuwe versies, releases en updates van het Platform aan Klant ter beschikking stellen om gebreken en/of fouten op te lossen, het Platform up-to-date te houden met marktontwikkelingen, of anderszins (de werking of functionaliteit van) het Platform te verbeteren. Deze verbeteringen kunnen bug fixes omvatten. Leverancier zal alleen de meest recente versie van het Platform ondersteunen.

Nieuwe versies, releases of updates zullen ten minste het niveau van functionaliteit bevatten zoals uiteengezet in deze SLA. Leverancier zal zich redelijkerwijs inspannen om ervoor te zorgen dat bij het uitvoeren van dergelijke handelingen, de impact op de Klant en zijn Gebruiker(s) beperkt blijft.

Artikel 13 Bijwerkingen van de SLA

Deze SLA kan naar goedgevonden van Leverancier worden bijgewerkt, maar alleen na een kennisgevingstermijn van binnen dertig (30) dagen, waarna de aanpassing van kracht wordt ("Ingangsdatum SLA"). Voortdurend gebruik van het Platform na de Ingangsdatum van de SLA update betekent dat de Klant de update erkent en ermee instemt gebonden te zijn aan de bijgewerkte SLA.



Wanneer Leverancier deze SLA wijzigt, zal de "Bijgewerkte" datum hieronder worden gewijzigd om de publicatiedatum van de meest recente versie weer te geven.

Versie: januari 2023

