



Service Level Agreement

Introductie

Bij Dialog B.V. creëren we graag fans. We steken dan ook veel energie in het ondersteunen van onze relaties en alle gebruikers van ons online platform.

Deze Service Level Agreement (SLA) bevat afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening (het Online Platform) die door Dialog B.V. (hierna Dialog) wordt aangeboden. Het Online platform is een SaaS-dienst die door Dialog aan jullie beschikbaar wordt gesteld.

Inhoud

Introductie	2
Inhoud	3
Definities	4
1. Beschikbaarheid	5
2. Onderhoud	5
3. Ondersteuning	6
4. Storingen	6
5. Browsers en devices	8
6. Aanpassingen aan de SLA	8
Bijlage 1	9

Definities

In de SLA zijn bepaalde woorden met hoofdletters opgenomen. De definities van deze woorden staan hieronder (exclusief de definities die in Bijlage 1 worden toegelicht):

Beschikbaarheid: heeft de betekenis die daaraan is toegekend in artikel 1.2.

Calamiteitenonderhoud: het onbeschikbaar zijn van het Online Platform om een Storing te verhelpen en om verdere schade en impact te voorkomen.

Online Platform: Online platform: Hiermee bedoelen we het webbased programma dat wij hebben gebouwd. Bij het gebruik van deze term verwijzen we naar het totaal van de door jullie afgenomen modules. Het Online platform is te vinden op <https://app.dialog.nl/>

Gepland Onderhoud: correctieve, preventieve of constructieve onderhoudswerkzaamheden op de infrastructuur en back-up van het Online Platform die door Dialog zijn voorzien en aangekondigd. Hier horen ook de releases van nieuwe versies van (delen van) het Online Platform bij.

Storing: een omstandigheid die het normale gebruik van het Online Platform belemmert en is veroorzaakt door Dialog of plaatsvindt binnen een omgeving onder beheer van Dialog.

Maximale Beschikbaarheidstijden: het totaal aantal minuten in een maand (uitgangspunt is namelijk dat het platform 24/7 beschikbaar is).

Onbeschikbaarheid: het totale aantal minuten gedurende een maand dat het Online Platform niet toegankelijk of operationeel is als gevolg van een Storing. Tenzij deze plaatsvindt als gevolg van (i) Gepland Onderhoud of (ii) situaties van overmacht. Onder overmacht verstaan wij naast de wettelijke betekenis:

- Een leverancier die zijn verplichtingen niet is nagekomen, waarbij dit door ons niet was te voorzien en niet in redelijkheid was te voorkomen, en nakoming blijvend onmogelijk is geworden;
- Een storing in de stroom- en/of internetvoorziening bij ons of onze leveranciers, waarbij de storing met redelijke inspanningen niet binnen een redelijke termijn is te verhelpen.

Overeenkomst: Hiermee bedoelen we alle gemaakte afspraken zoals overeengekomen in de ondertekende offerte.

Werkdagen: Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen.

1. Beschikbaarheid

- A. Dialog garandeert een minimale Beschikbaarheid voor het Online Platform van 99,5% per kalendermaand.
- B. De Beschikbaarheid wordt als volgt berekend:

$$\text{Beschikbaarheid (in \%)} = \frac{\text{Maximale Beschikbaarheidstijden} - \text{Onbeschikbaarheid}}{\text{Maximale Beschikbaarheidstijden}} \times 100$$

- C. Beschikbaarheid wordt door Dialog bijgehouden en gemeten. In geval van een geschil is de rapportage van Dialog leidend. Tenzij de opdrachtgever het tegenbewijs kan leveren.

2. Onderhoud

- A. Dialog zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst de volgende vormen van onderhoud toepassen op het Online Platform:

Omschrijving	Onderhoudstijden
Gepland Onderhoud	Wanneer Dialog een nieuwe release live zet, is het Online Platform kort (2 minuten) uit de lucht. Dit plannen we op momenten dat er weinig verkeer op het Online Platform is. We releasen iedere drie weken, met uitzondering van eventuele kritische hotfixes die kritische bugs in het platform oplossen.
Calamiteitenonderhoud	Ongepland

- B. Wanneer het Online Platform als gevolg van Gepland Onderhoud niet beschikbaar zal zijn, zal Dialog dit, indien redelijkerwijs nodig, aankondigen via het Online Platform, haar website, e-mail of zoals weergegeven in Bijlage 1. In deze aankondiging wordt aangegeven wat de aard van het onderhoud is, het aanvangstijdstip van de werkzaamheden, de verwachte duur van de werkzaamheden en de te verwachten onbeschikbaarheid.
- C. Indien het Online Platform als gevolg van Calamiteitenonderhoud niet beschikbaar is zal Dialog de opdrachtgever zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk informeren over het uit te voeren Calamiteitenonderhoud, inclusief de aanleiding van het onderhoud en de uit te voeren werkzaamheden.

3. Ondersteuning

- A. Dialog biedt ondersteuning via een helpdesk. Ondersteuning betreft vragen van opdrachtgever over de werking en het gebruik van het Online Platform of verzoeken om nieuwe of aangepaste functionaliteit.
- B. Het supportteam ondersteunt contactpersonen en eindgebruikers als zij vragen hebben over het Online Platform.
- C. Uitsluitend specifiek met opdrachtgever overeengekomen personen kunnen contact opnemen met de telefonische helpdesk via 030-7600290, welke op werkdagen bereikbaar is tussen 9.00 en 17.00.
- D. De online helpdesk is beschikbaar voor alle gebruikers via support@dialog.nl en de support-widget in het Online Platform.
- E. Er is een self-service help center op <https://support.dialog.nl>, waarin de antwoorden staan op de meest gestelde vragen die we van gebruikers krijgen over het gebruik van het Online Platform.
- F. Elke organisatie krijgt tijdens de implementatie een vast contactpersoon bij Dialog toegewezen die vragen beantwoordt over het Online Platform en meedenkt met het optimaal inzetten van het Online Platform.
- G. Dialog ondersteunt organisaties om het Online Platform zelf te kunnen beheren. In gevallen waar een instelling uitsluitend gedaan kan worden door support medewerkers van Dialog, zal er binnen één werkdag gereageerd worden op dit verzoek.
- H. Dialog spant zich ervoor in dat via de helpdesk binnengekomen verzoeken worden opgevolgd zoals omschreven in Bijlage 1 - Reactietijden.

4. Storingen

- A. Dialog spant zich in om Storingen zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk te herstellen.
- B. Om de juiste prioriteit te kunnen geven aan een Storing worden de categorieën van Storingen gehanteerd zoals opgenomen in Bijlage 1.
- C. Dialog streeft ernaar bij melding van een Storing de Reactietijden te halen zoals opgenomen in Bijlage 1.
- D. Storingen met code Hoog of Middel dienen door opdrachtgever per telefoon gemeld te worden aan Dialog, tenzij anders afgesproken. Indien de Storing op andere wijze aan Dialog wordt gemeld, is Dialog niet gehouden aan de in Bijlage 1 genoemde reactietijden.
- E. Dialog spant zich in de Oplostijden met betrekking tot Storingen te halen zoals opgenomen in Bijlage 1.
- F. Als een omstandigheid of storing door Dialog niet als Storing kan worden gekwalificeerd en dus redelijkerwijs niet onder deze SLA valt, spant Dialog zich in om de opdrachtgever hierover zo snel als redelijkerwijs mogelijk te informeren.
- G. Op basis van de melding van de opdrachtgever wordt een prioriteit aan een melding toegekend. Dialog bepaalt, mede aan de hand van de omschrijving van de melding en het doen van eigen onderzoek de mate van urgentie en impact en stelt de definitieve prioriteit vast op basis van de categorieën zoals weergegeven in Bijlage 1.

5. Browsers en devices

- A. Dialog is te gebruiken op alle moderne browsers die actief ondersteund worden, zoals Chrome, Edge, Firefox en Safari. Daarnaast is Dialog te gebruiken op Android vanaf versie 4.4.2 en op alle huidige iOS versies.

6. Aanpassingen aan de SLA

- A. Deze SLA kan periodiek door Dialog worden aangepast. In dat geval zal Dialog de opdrachtgever daarvan ten minste 30 dagen voor de inwerkingtreding van de aanpassingen informeren.

Bijlage 1

De in het SLA omschreven definities hebben de volgende betekenis:

Categorieën van Storingen	
Betekenis	Omschrijving
Hoog	De Storing heeft een vergaande en onmiddellijke invloed op de werkzaamheden binnen de organisatie van Opdrachtgever. Die werkzaamheden kunnen geen doorgang vinden. Er bestaat geen alternatieve oplossing die vergelijkbare mogelijkheden en prestaties biedt. Een voorbeeld is als een Storing basis-functionaliteiten als doelen aanmaken of evaluaties invullen betreft voor een grote groep gebruikers.
Middel	De Storing heeft een aanzienlijke invloed op de werkzaamheden binnen de organisatie van Opdrachtgever. Een alternatieve oplossing is beschikbaar, al dan niet met enige beperkingen. Een voorbeeld is als een probleem minder vaak gebruikte functionaliteit raakt of slechts één of enkele gebruiker de invloed van de Storing ervaart.
Laag	De Storing heeft een beperkte of geen nadelige invloed op de werkzaamheden binnen de organisatie van Opdrachtgever.

Reactietijden	
Betekenis	Reactietijd
Hoog	Direct, mits telefonisch gecommuniceerd
Middel	Binnen één werkdag
Laag	Geen minimale reactietijd

Oplostijden	
Betekenis	Oplostijd
Hoog	Binnen één werkdag
Middel	Het probleem wordt in de lopende sprint opgepakt en opgelost bij de eerstvolgende release.
Laag	Het probleem wordt geprioriteerd en in een van de komende sprints opgepakt en opgelost.