

# Service Level Agreement

## Inleiding

Dit document vormt de Service Level Agreement ("SLA") van Bedrijf Y B.V., gevestigd te Adres 321 in Rotterdam, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 87654321 (hierna: "Bedrijf Y") voor Product Y en Service X (hierna: "de Diensten").

De SLA heeft tot doel vast te leggen wat het serviceniveau is voor de Diensten. Dit wordt bereikt door prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.

De SLA gaat in op de datum van oplevering van de Diensten en duurt voor zolang als de Diensten worden geleverd aan de afnemer.

## Serviceniveau

De volgende elementen zijn bepalend voor het serviceniveau en worden in deze SLA behandeld:

- Implementatie
- Beschikbaarheid
- Back-ups
- Training
- Wijzigingsbeheer

## Implementatie

Bedrijf Y zal ondersteuning bieden bij het implementeren van de Diensten binnen de organisatie van de afnemer. Daarbij is het volgende inbegrepen:

- Installatie van software op apparatuur op locatie van de afnemer
- Toekennen van gebruiksrechten aan bevoegde gebruikers

De termijn waarbinnen de implementatiediensten worden geleverd bedraagt maximaal vijf werkdagen.

Nadat implementatie is voltooid, wordt bericht gegeven aan de afnemer. De afnemer heeft vervolgens twee weken om te controleren of alles naar behoren functioneert. Verschijnt geen bericht binnen twee weken, dan gelden de Diensten als geaccepteerd.

## Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van de Diensten is 99,9% van de tijd tijdens kantoortijden, gemeten per maand. Kantoortijden zijn van 9:00 uur tot 17:00 uur.

De beschikbaarheid van de Diensten heeft een garantie.

De beschikbaarheid wordt gemeten door de leverancier.

## Backup

Bedrijf Y maakt backups van de gegevens van de afnemer die in de Diensten worden verwerkt, met een frequentie van een dag.

De backups worden bewaard voor een week, voordat deze worden overschreven.

Er wordt gecontroleerd of iedere backup correct is weggeschreven. Het terugzetten van backups wordt wekelijks getest.

Het is mogelijk op verzoek van de afnemer een beschikbare backup van de gegevens van de afnemer terug te plaatsen in de Diensten.

## Training

Wanneer de afnemer behoefte heeft aan training, kan dit worden aangevraagd via:

- De website
- E-mail

Trainingen kunnen worden gegeven op onze eigen locatie.