



Ubeeo | Maaskade 120, 3071NK Rotterdam | +31 10 820 29 10 | info@ubeeo.nl

Bijlage – Service Level Agreement

Document classificatie : Vertrouwelijk
Versie : 8 december 2021
Laatste update : 26 maart 2023

Service Level Agreement

1. Algemeen

Het doel van deze Service Level Agreement (SLA) is het vastleggen van de normen voor het verlenen van de Dienst die door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer wordt afgenomen.

Partijen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de uitvoering van de SLA.

Ingangsdatum en looptijd

De ingangsdatum van de SLA is gelijk aan de ingangsdatum van de Overeenkomst tussen Partijen.

De looptijd van de SLA is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.

Versie

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het versiebeheer van de SLA.

De SLA wordt jaarlijks geëvalueerd. Wijzigingen worden opgenomen in een nieuwe versie van de SLA.

De in de Overeenkomst of Addendum genoemde versie van de SLA maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst tussen Partijen.

Bij het afsluiten van een nieuwe Overeenkomst wordt altijd de laatste versie van de SLA opgenomen.

Hoofdgebruikers

Voor de uitvoering van de SLA moet Opdrachtgever minimaal één Hoofdgebruiker aanwijzen. Hoofdgebruikers zijn voor de Opdrachtnemer de contactpersonen voor Wijzigingsverzoeken (artikel 6) en voor patches en nieuwe releases (artikel 8).

2. Definities

Voor de toepassing van deze Overeenkomst wordt verstaan onder:

Addendum	Apart document waarin bijkomende informatie, voorwaarden, plichten of rechten worden vermeld die niet in de oorspronkelijke Overeenkomst voorkomen, maar wel van toepassing zijn op de verbintenis die is aangegaan.
Applicatie Software	De door Opdrachtnemer gehoste applicatie en integraties die door Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld aan

de Gebruikers, Derden en Kandidaten. De Applicatie Software is een onderdeel van de Dienst.

Er is een ontwikkel-, acceptatie- en productie variant van de Applicatie Software. Als de variant niet expliciet genoemd is, wordt de productie variant bedoeld.

Back-up

Reservekopieën van digitale data en/of bestanden.

Beveiliging

Het zeker stellen dat de vertrouwelijkheid (bescherming tegen ongeautoriseerde kennisneming of gebruik), integriteit (juistheid, volledigheid en correctheid van de informatie) en beschikbaarheid (binnen de overeengekomen periode; vereist ook continuïteit) van de gegevens binnen de informatievoorziening gewaarborgd is en blijft.

Beveiligingsincident

Een Gebrek waardoor de mogelijkheid bestaat dat de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van de Dienst in gevaar is of kan komen.

Derden

Die partijen waar Opdrachtgever (al dan niet) een rechtstreeks contract mee heeft dan wel waarvan Opdrachtgever zich bedient, niet zijnde Opdrachtnemer.

Dienst

Het leveren van de Applicatie Software binnen een Systeemomgeving, inclusief:

- de afhandeling van Meldingen;
- het beschikbaar stellen van patches en nieuwe versies van de Applicatie Software;
- het onderhoud op de Systeemomgeving;
- de Beveiliging van de Systeemomgeving, de Applicatie Software en de Procesdata.

Gebrek

Niet werkende functionaliteit van de Dienst door:

- een fout in de Applicatie Software;
- een fout in de configuratie van de Applicatie Software;
- performance-verlies

Een gebrek moet door Opdrachtgever zo duidelijk worden aangegeven, dat het door Opdrachtnemer gereproduceerd kan worden.

Gebruikers

De door Opdrachtgever geautoriseerde personen die gebruik maken van de Applicatie Software.

Herstelpunttijd

De tijd tussen twee opeenvolgende back-ups of replicaties. Dit is leidend voor de maximale hoeveelheid dataverlies.

Hoofdgebruiker

Door Opdrachtgever aangestelde gebruiker, die Wijzigingsverzoeken mag indienen en toegang krijgt tot de acceptatie Systeemomgeving en Applicatie Software.

Incident

Een verstoring als gevolg van een Beveiligingsincident, Storing of Gebrek.

- Blokkerend

Een Incident is *Blokkerend* als aan minimaal één van de onderstaande voorwaarden wordt voldaan:

- Door een Storing kan de Dienst niet worden gebruikt;
- Door een Gebrek en het ontbreken van een Workaround kan een deel van de Gebruikers essentiële functionaliteit binnen de Dienst niet gebruiken en hierdoor hun normale werkzaamheden niet uitvoeren;
- Een Gebrek waardoor de mogelijkheid bestaat dat de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van de Dienst in gevaar is of kan komen.

- Ernstig

Een Incident is *ernstig* als aan minimaal één van de onderstaande voorwaarden wordt voldaan:

- Door een Gebrek en het ontbreken van een Workaround kan een deel van de Gebruikers belangrijke functionaliteit binnen de Dienst niet gebruiken en hierdoor hun normale werkzaamheden niet uitvoeren;
- Er is een kritiek verlies aan functionaliteit of performance, resulterend in een groot aantal gebruikers die hun normale proces niet kunnen uitvoeren.
- De Dienst kan beperkt worden gebruikt. Belangrijke functionaliteit werkt niet goed en er is geen of een niet-wenselijke Workaround beschikbaar.

- Er is sprake van incorrecte (weergave van) data die gecorrigeerd kan worden door gebruik van de front-end van de applicatie (dus door gebruikers van de opdrachtgever).

- Groot

Een Incident is *groot* als aan minimaal één van de onderstaande voorwaarden wordt voldaan:

- Er is een beperkt verlies aan functionaliteit of performance, waarbij meerdere gebruikers worden geraakt in hun normale proces.
- Een minder belangrijke functionaliteit werkt niet goed.
- Het verlies aan functionaliteit of performance is niet productiebedreigend.
- Er is direct een redelijke Workaround beschikbaar voor het Incident.

- Klein

Een Incident is *klein* als aan één van de onderstaande voorwaarden wordt voldaan:

- Er is een zeer beperkt verlies aan functionaliteit of performance.
- Er is direct een goede Workaround beschikbaar voor het Incident.

Kandidaten

Mensen die:

- solliciteren op vacatures van Opdrachtgever;
- zich registreren voor evenementen van Opdrachtgever;
- zich inschrijven om op de hoogte gehouden te worden als er nieuwe vacatures of evenementen zijn.

Laadtijd

Het verschil tussen de start- en eindtijd van het laden van een webpagina.

Melding

De melding van een Storing, Beveiligingsincident, Gebrek, Wijzigingsverzoek of Vraag die bij Opdrachtnemer geregistreerd is in JIRA ServiceDesk.

Oplostijd

Het tijdsverloop tussen de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing of beantwoording van een Melding en afsluiting daarvan door Opdrachtnemer.

Overeenkomst	De Overeenkomst voor het leveren van de Dienst aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer.
Partijen	Opdrachtnemer en Opdrachtgever
Procesdata	<p>Gegevens die binnen de Applicatie Software zijn ingevoerd door:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikers van Opdrachtgever; - Kandidaten van Opdrachtgever; - Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever; - door Opdrachtgever geautoriseerde Derden.
Reactietijd	De tijdsduur tussen een correcte Melding door Opdrachtgever en de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing daarvan door Opdrachtnemer.
Servicedesk	De Servicedesk is het centrale meldpunt bij Opdrachtnemer voor het melden van Storingen, Beveiligingsincidenten, Gebreken en Wensen en het stellen van Vragen door Opdrachtgever.
SLA	De afkorting van Service Level Agreement.
Statuspagina	<p>Webpagina waar de beschikbaarheid van de Systeemomgeving en Applicatie Software wordt getoond, storingen worden vermeld en de voortgang van het verhelpen ervan.</p> <p>De Statuspagina is bereikbaar via https://status.ubeeo.nl.</p>
Storing	Het onvoorzien niet of foutief functioneren van een bedrijfskritisch onderdeel van de Systeemomgeving.
Systeemomgeving	<p>Het totaal van hosting services waardoor Opdrachtgever in staat wordt gesteld de Applicatie Software te gebruiken.</p> <p>Er is een ontwikkel-, acceptatie- en productie variant van de Systeemomgeving. Als de variant niet expliciet genoemd is, wordt de productie variant bedoeld.</p>
Transactietijd	Het verschil tussen de start- en eindtijd van een transactie.

Uitval	De gebeurtenis wanneer de Systeemomgeving niet beschikbaar is voor alle Gebruikers. Onbeschikbaarheid door gepland onderhoud buiten werkdagen is uitdrukkelijk géén Uitval.
Vraag	Een ondersteuningsvraag over de Applicatie Software van een Gebruiker van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.
Werkdag	Normale Nederlandse werktijden (09.00–18.00) en dagen (maandag t/m vrijdag), uitgezonderd nationale feestdagen.
Werkuur	Uur dat valt binnen Werkdagen.
Wijzigingsverzoek	Een voorgestelde wijziging door Opdrachtgever om: <ul style="list-style-type: none"> - Procesdata toe te voegen, te wijzigen, te vervangen of te verwijderen; - Functionaliteit aan de Applicatie Software toe te voegen; - Functionaliteit binnen de Applicatie Software aan te passen of te verwijderen.
Workaround	Een Storing of Wijzigingsverzoek wordt zo opgelost dat Opdrachtgever binnen het primaire proces verder kan werken zonder significant tijdsverlies.

3. Ondersteuning

Onder ondersteuning valt:

- Afhandeling van gemelde Storingen en Beveiligingsincidenten, zoals vastgelegd in Artikel 4, die niet aan de beschikbaarheid van toegang tot Internet in het algemeen is toe te wijzen;
- Afhandeling van Gebreken, zoals vastgelegd in Artikel 5.
- Afhandeling van Wijzigingsverzoeken, zoals vastgelegd in Artikel 6.
- Afhandeling van Vragen, zoals vastgelegd in Artikel 7.

Meldingen worden ingedeeld in de volgende prioriteit-categorieën en Meldingsgroepen:

Prioriteit-categorie	Meldingsgroep
P1	Blokkerend Incident

P1	Ernstig Incident
P2	Groot Incident
P3	Klein Incident in code
P4	Klein Incident in data
P5	Wijzigingsverzoek (betaald)
P6	Klein Wijzigingsverzoek (niet-betaald)
P7	Productontwikkeling
P8	Vraag

4. Storing of Beveiligingsincident melden

Een gebruiker kan een Storing of Beveiligingsincident aanmelden via het volgende kanaal:

1. Telefoon (+31 10 8202910)

Een Storing wordt direct ingedeeld in de prioriteit-categorie *P1* en Meldingsgroep *Blokkerend Incident*.

De volgende Reactie- en Oplostijd wordt gehanteerd:

Meldingsgroep	Maximale Reactietijd	Maximale Oplostijd
Blokkerend Incident	Direct	8 uren

Voor de afhandeling van Storingen wordt het volgende proces gehanteerd:

Proces	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Checken	In geval van een storing checkt Opdrachtgever checkt of dit bekend is via Statuspagina (https://status.ubeeo.nl).		Opdrachtgever
Melden	Als de Storing niet bekend is of in geval van een Beveiligingsincident, meldt Opdrachtgever dit telefonisch via +31 10 820 2910.	- Melding	Opdrachtgever
Registreren & Classificeren	De Melding wordt na positieve verificatie opgevoerd in JIRA ServiceDesk, het supportsysteem van Opdrachtnemer. Bij een Storing	- Ticket in JIRA ServiceDesk - Storingsmelding op Statuspagina (bij Storing)	Opdrachtnemer

	wordt de storingsmelding vermeld op de Statuspagina.		
Onderzoeken & Initiëren	Opdrachtnemer bepaalt de oplosactie voor de Melding. Opdrachtgever wordt telefonisch geïnformeerd en het ticket in JIRA ServiceDesk wordt bijgewerkt. Bij een storing wordt de melding op de Statuspagina bijgewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> - Oplosactie bepaald - Storingsmelding op Statuspagina bijgewerkt (bij Storing) - Bijgewerkt ticket in JIRA ServiceDesk 	Opdrachtnemer
Oplossen & Herstellen	De oplosactie wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> - Opgeloste Melding 	Opdrachtnemer
Afsluiten	Als de Melding is opgelost, wordt Opdrachtgever op de hoogte gesteld. Bij een Storing wordt de storingsmelding op de Statuspagina bijgewerkt. Het ticket in JIRA ServiceDesk wordt afgesloten.	<ul style="list-style-type: none"> - Storingsmelding op Statuspagina bijgewerkt (bij Storing) - Afgesloten ticket in JIRA ServiceDesk 	Opdrachtnemer

5. Gebrek melden

De Melding van een Gebrek bevat:

- een korte omschrijving
- een stap-voor-stap beschrijving hoe het Gebrek kan worden gereproduceerd
- als dit mogelijk is ondersteund met screenshots

Elke gebruiker kan een Gebrek aanmelden via de volgende kanalen:

1. LiveChat vanuit de applicatie
2. E-mail (support@ubeeo.nl)
3. Supportportaal (<https://support.ubeeo.nl>)

In geval van een *Blokkerend Incident* kan – ook buiten Werkdagen – telefonisch contact worden opgenomen via +31 10 820 29 10.

Na ontvangst van de Melding wordt deze door de Opdrachtnemer ingedeeld in één van de meldingsgroepen. Per meldingsgroep wordt de volgende maximale Reactie- en Oplostijd gehanteerd:

Meldingsgroep	Maximale Reactietijd	Maximale Oplostijd
Blokkerend Incident	Direct via LiveChat / Telefoon Overige kanalen 4 Werkuren	8 uren na verwerking Melding

Ernstig Incident	Direct via LiveChat Overige kanalen 4 Werkuren	8 Werkuren na verwerking Melding
Groot Incident	Direct via LiveChat Overige kanalen 4 Werkuren	40 Werkuren na verwerking Melding
Klein Incident	Direct via LiveChat Overige kanalen 4 Werkuren	40 Werkuren na verwerking Melding

Voor de afhandeling van Gebreken wordt het volgende proces gehanteerd:

Proces	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Melden	Opdrachtgever stuurt Melding via één van de vier genoemde kanalen. Een <i>Blokkerend</i> Gebrek wordt bij voorkeur telefonisch of via de LiveChat doorgegeven.	- Melding	Opdrachtgever
Registreren & Classificeren	De Melding wordt na positieve verificatie opgevoerd in JIRA ServiceDesk, het supportsysteem van Opdrachtnemer.	- Ticket in JIRA ServiceDesk	Opdrachtnemer
Onderzoeken & Initiëren	Opdrachtnemer bepaalt de oplosactie voor de Melding. Het ticket in JIRA wordt bijgewerkt en de Opdrachtgever wordt automatisch geïnformeerd.	- Oplosactie bepaald - Bijgewerkt ticket in JIRA ServiceDesk	Opdrachtnemer
Oplossen & Herstellen	De oplosactie wordt uitgevoerd.	- Opgelost Gebrek	Opdrachtnemer
Afsluiten	Als het Gebrek is opgelost, wordt het ticket in JIRA ServiceDesk bijwerkt en afgesloten. De Opdrachtgever wordt automatisch geïnformeerd.	- Afgesloten ticket in JIRA ServiceDesk	Opdrachtnemer

6. Wijzigingsverzoek indienen

Een Wijzigingsverzoek bevat:

- De naam van de voorgestelde wijziging;
- Omschrijving van de voorgestelde wijziging;
- Beoogd doel van de voorgestelde wijziging;
- Prioriteit van de voorgestelde wijziging (laag, midden, hoog).
- Gewenste datum waarop de voorgestelde wijziging doorgevoerd moet zijn

De door de Opdrachtgever aangestelde Hoofdgebruikers kunnen een wijziging indienen.

Een Wijzigingsverzoek kan worden ingediend via de volgende kanalen:

1. E-mail (support@ubeeo.nl)
2. Supportportaal (<https://support.ubeeo.nl>)

Na ontvangst van het Wijzigingsverzoek voert Opdrachtnemer een snelle impactanalyse uit en wordt het verzoek ingedeeld in één van de onderstaande meldingsgroepen.

Per meldingsgroep wordt de volgende maximale Reactie- en Oplostijd gehanteerd:

Meldingsgroep	Maximale Reactietijd	Maximale Oplostijd
Klein Wijzigingsverzoek	4 Werkuren	40 Werkuren na verwerking Melding
Wijzigingsverzoek	4 Werkuren	In overleg
Productontwikkeling	Niet van toepassing	Niet van toepassing

Voor de afhandeling van Wijzigingsverzoeken wordt het volgende proces gehanteerd:

Proces	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Melden	Opdrachtgever stuurt Melding via één van de twee genoemde kanalen.	- Melding	Opdrachtgever
Registreren & Classificeren	De Melding wordt opgevoerd in JIRA ServiceDesk. Er wordt een snelle impactanalyse uitgevoerd. Als het verzoek binnen 15 minuten kan worden uitgevoerd, wordt het ingedeeld als klein Wijzigingsverzoek. In alle andere gevallen initieel als Wijzigingsverzoek.	- Ticket in JIRA ServiceDesk - Indeling in Meldingsgroep.	Opdrachtnemer
Analyseren, begroten en plannen	Voor niet-kleine Wijzigingsverzoeken wordt er een uitgebreide impactanalyse uitgevoerd en een begroting en planning gemaakt. Deze wordt ter goedkeuring aangeboden aan de Opdrachtgever.	- Impactanalyse - Begroting - Bijgewerkt ticket in JIRA ServiceDesk	Opdrachtnemer
Inplannen en uitvoeren	Kleine Wijzigingsverzoeken worden direct na Melding ingepland en uitgevoerd.	- Aanpassing - Bijgewerkt ticket in JIRA ServiceDesk	Opdrachtnemer, Opdrachtgever

	<p>Niet-kleine Wijzigingsverzoeken worden na goedkeuring van de Opdrachtgever ingepland en uitgevoerd.</p> <p>Wijzigingen worden eerst uitgevoerd in de acceptatie-omgeving. Na acceptatie door de Opdrachtgever worden wijzigingen doorgevoerd in de productie-omgeving. Afhankelijk van de aard van de wijziging kan hiervan worden afgeweken.</p>		
Afsluiten	Na acceptatie van de wijziging wordt het Wijzigingsverzoek afgesloten.	- Afgesloten ticket in JIRA ServiceDesk	Opdrachtnemer

Als de begroting voor een Wijzigingsverzoek niet wordt goedgekeurd door de Opdrachtgever, kan Opdrachtnemer besluiten het verzoek op te nemen onder productontwikkeling.

7. Vragen stellen

Elke gebruiker kan een vraag over het gebruik van de Applicatie Software stellen via de volgende kanalen:

1. LiveChat vanuit de applicatie
2. E-mail (support@ubeeo.nl)
3. Supportportaal (<https://support.ubeeo.nl>)

Een vraag wordt altijd ingedeeld in de prioriteit-categorie *P8* en meldingsgroep *Vraag*.

De volgende Reactie- en Oplostijd wordt gehanteerd:

Meldingsgroep	Maximale Reactietijd	Maximale Antwoorttijd
Vragen	Direct bij LiveChat Overige kanalen 4 Werkuren	Direct bij LiveChat Overige kanalen 8 Werkuren

Voor de afhandeling van vragen wordt het volgende proces gehanteerd:

Proces	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Melden	Gebruiker stelt vraag via één van de drie genoemde kanalen.	- Melding	Opdrachtgever
Antwoorden	Als de vraag via LiveChat gesteld is, wordt deze direct beantwoord door de Supportdesk.	- Antwoord	Opdrachtnemer

	Als de vraag via de andere kanalen wordt gesteld, wordt deze via JIRA ServiceDesk beantwoord.		
Afsluiten	In geval van beantwoording via JIRA ServiceDesk, wordt de vraag afgesloten zodra deze naar tevredenheid van de gebruiker is beantwoord.	- Afgesloten ticket in JIRA ServiceDesk	Opdrachtnemer

8. Patches en nieuwe versies

De Applicatie Software wordt in tweewekelijkse cycli doorontwikkeld. Met uitzondering van de zomermaanden en de kerstperiode wordt tweewekelijks op woensdagavond tussen 19:00 uur en 21:00 uur een nieuwe versie van de Applicatie Software geïnstalleerd. Tijdens de installatie is het systeem ongeveer 15 minuten niet beschikbaar.

Via het supportportaal zijn de release-kalender en de (pre)release-notes beschikbaar:

- <https://support.ubeeo.nl/release-calendar>
- <https://support.ubeeo.nl/release-notes>

Het kan voorkomen, dat Opdrachtgever voor de oplossing van een Storing of Gebrek een patch van de Applicatie Software moet uitvoeren. Deze aanpassingen worden – tenzij er sprake is van een noodzaak – buiten Werkdagen uitgevoerd.

Het volgende proces wordt gevolgd voor nieuwe versies:

Proces	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Ontwikkelen	Patches en nieuwe versies worden ontwikkeld in de ontwikkel-omgeving, die alleen toegankelijk is voor Opdrachtnemer	- Nieuwe code	Opdrachtnemer
Testen	<p>Patches en nieuwe versies worden uiterlijk 24 uur voor de installatie op de productie-omgeving geïnstalleerd op de acceptatie-omgeving. Uitzondering hierop zijn patches om blokkerende of ernstige incidenten op te lossen.</p> <p>De acceptatie-omgeving is ook toegankelijk voor de Hoofdgebruikers van de Opdrachtnemer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pre-release notes - Nieuwe code getest binnen acceptie-omgeving 	Opdrachtnemer, Opdrachtgever

	<p>Het release-team van Opdrachtnemer voert geautomatiseerde tests uit en een handmatige test.</p> <p>Hoofdgebruikers kunnen de aanpassingen testen binnen hun eigen acceptatie-omgeving.</p>		
Installeren	<p>Na goedkeuring van het release-team wordt de nieuwe versie geïnstalleerd in de productie-omgeving.</p> <p>Het release-team voert na de release in de productie-omgeving opnieuw een handmatige test uit en maakt de release notes definitief.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Release notes - Nieuwe code getest binnen acceptie-omgeving 	Opdrachtnemer

9. Beschikbaarheid

Opdrachtnemer zal zich inspannen om de Systeemomgeving probleemloos beschikbaar te houden. Als een Storing de beschikbaarheid vermindert, streeft Opdrachtnemer ernaar de Storing binnen de in deze SLA overeengekomen termijnen op te lossen.

Opdrachtnemer verplicht zich tot regelmatige controle en gedegen onderhoud van de Systeemomgeving. Ondernemer zorgt ook dat de Systeemomgeving voldoende capaciteit heeft, zodat meer dan normaal gebruik niet leidt tot Storingen of verminderde performance door een oplopende transactietijd.

Opdrachtnemer levert een beschikbaarheidsgarantie van 99,9% per maand. Bij 24x7 impliceert dit een niet-beschikbaarheid van 43 minuten per maand.

De Beschikbaarheid wordt als volgt berekend:

$$(\text{het aantal minuten uitval} / \text{totaal aantal minuten per maand}) * 100$$

Er is sprake van Uitval als de Applicatie Software als gevolg van een niet-geplande gebeurtenis voor alle Gebruikers onbruikbaar is. Als de Applicatie Software slechts voor enkele Gebruikers onbruikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een Storing waarbij de Dienst op zich als Beschikbaar wordt aangemerkt.

De verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer met betrekking tot Oplostijden zoals geformuleerd in deze SLA is niet van toepassing als:

- gepland Onderhoud wordt uitgevoerd;

- een Storing optreedt als gevolg van een storing in de telecommunicatiestructuur van derden;
- een Storing optreedt als gevolg van een storing in de stroominfrastructuur van derden;
- de Uitval veroorzaakt wordt door onjuiste configuratie van de Systeemomgeving door Opdrachtgever;
- de Uitval veroorzaakt wordt door omstandigheden op de locatie van Opdrachtgever (zoals: stroomvoorziening, klimaat, huisvesting, uitschakeling);
- overmacht.

Indien sprake is van overmacht moet Opdrachtnemer dit aantoonbaar kenbaar maken. Opdrachtgever besluit of er daadwerkelijk sprake is van factoren die buiten de invloedsferen vallen van Opdrachtnemer.

Bij een uitval van de Systeemomgeving die gepaard gaat met gegevensverlies, geldt een herstelpunttijd van 24 uur.

Monitoring en logging

Opdrachtnemer beschikt over een automatisch monitoringsysteem waarmee beschikbaarheid van kritische functionaliteiten/pagina's gemonitord wordt. De in deze SLA overeengekomen beschikbaarheidsdoelstellingen worden uitsluitend gemeten en gerapporteerd op deze meetpunten. Het monitoringsysteem voert minimaal elke minuut een controle uit om de overeengekomen meetpunten. Het monitoringsysteem is gekoppeld aan een Statuspagina (<https://status.ubeeo.nl>).

De performance van de Oracle database wordt continu gemonitord via Solarwinds Database Performance Analyzer (afgekort DPA). Alle server, Apache en Tomcat logbestanden en logdata uit de Oracle database worden gemonitord via een door Opdrachtnemer ontwikkeld dashboard.

Uitgangspunt is dat de laadtijd van schermen enkele seconden duurt. De laadtijd is afhankelijk van een aantal elementen. Ubeeo heeft met name invloed op de transactietijd. Ook de transactietijd wordt gelogd en gemonitord per type transactie.

De performance van de Applicatie Software wordt geoptimaliseerd aan de hand van de suggesties uit beide monitoring-omgevingen.

Opdrachtnemer zal zonder extra kosten voor Opdrachtgever extra capaciteit inzetten als de gemiddelde transactietijd verlaagd moet worden.

Gepland onderhoud

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Gebruikers zo min mogelijk last hebben van onderhoudswerkzaamheden aan de Systeemomgeving. Dit is niet in alle gevallen mogelijk. Om de last zo zoveel mogelijk te beperken zijn de volgende maatregelen genomen:

- Opdrachtnemer maakt een jaarplanning voor het installeren van nieuwe versies van de Applicatie Software. Deze is beschikbaar via het supportportaal (<https://support.ubeeo.nl/release-kalender>).
- Gepland onderhoud met een verwachte onderbreking buiten kantooruren van meer dan 5 en maximaal 30 minuten wordt minimaal 24 uur van tevoren aangekondigd. Gepland onderhoud met een verwachte onderbreking van meer dan 30 minuten wordt minimaal 2 werkweken van tevoren aangekondigd.
- Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en haar gebruikers voorafgaand aan het onderhoud via een bericht in de Applicatie Software.
- Onderhoud aan de Systeemomgeving wordt zoveel als mogelijk gecombineerd. De planning hiervan is opgenomen in de release-kalender.
- Onderhoud wordt buiten Werkdagen uitgevoerd.
- Merkbare onderhoudswerkzaamheden worden tot een absoluut noodzakelijk minimum beperkt.

Niet-gepland onderhoud

Noodonderhoud kan nodig zijn wanneer omstandigheden onmiddellijk ingrijpen vereisen. Opdrachtgever en haar Gebruikers worden via een bericht in de Applicatie Software en via de Statuspagina geïnformeerd.

Niet-gepland onderhoud wordt zoveel als mogelijk buiten Werkdagen uitgevoerd. Niet-gepland onderhoud tijdens Werkdagen telt mee in de Beschikbaarheidsberekening.

Als Opdrachtnemer de Beschikbaarheidsdoelstelling niet haalt, is Opdrachtnemer verplicht om direct adequate maatregelen te treffen om te voorkomen dat zij de Beschikbaarheidsdoelstelling in de volgende maand opnieuw niet haalt.

Gegarandeerde beschikbaarheid

Als Opdrachtnemer de Beschikbaarheidsdoelstelling in opvolgende maanden niet haalt, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd van 10% van de maandelijkse vergoeding voor elke kalenderdag dat deze tekortkoming voortduurt, tot een maximum van 100%. Opdrachtgever heeft het recht om dit bedrag te matigen, maar is hiertoe niet verplicht.

Naast de direct opeisbare boete behoudt Opdrachtgever onverminderd andere rechten of vorderingen, waaronder inbegrepen, maar niet beperkt tot:

- vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichtingen;
- recht op schadevergoeding en/of;
- recht op ontbinding.

10. Beveiliging

Informatiebeveiligingsbeleid

Het informatiebeveiligingsbeleid van Opdrachtnemer is ISO-27001 gecertificeerd. Het certificaat kan gedownload worden via de website van Opdrachtnemer (<https://ubeeo.nl>). De toepasselijkheidsverklaring kan worden opgevraagd via de Supportdesk.

Partijen zijn verplicht hun personeel of door hen ingehuurde Derden op de hoogte te stellen van het informatiebeveiligingsbeleid en erop toe te zien dat het beleid correct wordt nageleefd.

Hardware

Opdrachtnemer draait de Systeemomgeving vanuit het datacenter van de GTT in Amsterdam. De Applicatie Software draait op een Oracle12c release 2 database.

De volgende maatregelen zijn genomen, zodat Systeemomgeving bij een eventueel hardware defect door blijft draaien:

- hardware redundancy;
- twee stroomvoorzieningen;
- twee noodstroomvoorzieningen.

Alle dataopslag vindt plaats op een beheerde SAN-omgeving met gemirrorde disks.

Er zijn voorzorgsmaatregelen genomen op hardware- en softwareniveau om onrechtmatige, onregelmatige en doel overstijgende acties te blokkeren. Alle servers zijn fysiek gescheiden en worden beschermd door firewalls. De Oracle databaseserver staat niet in direct contact met het internet.

De Beveiliging van de hardware-omgeving wordt continu gemonitord via de SWAT-service van Outpost24.

Oracle database backup

Opdrachtnemer maakt gebruik van Oracle Recovery Manager (RMAN) voor de backup van de Oracle database. Het volgende backupschema wordt gehanteerd:

Proces	Frequentie	Bewaartermijn
Full back-up	Wekelijks (zaterdag)	Een maand
Incrementele back-up	Dagelijks (zondag t/m vrijdag)	Tot volgende full back-up
Journaling	Continu	Tot volgende incrementele back-up

Tijdens het back-up proces worden automatisch gecheckt op fouten. De back-ups worden lokaal en op een co-locatie opgeslagen en zijn niet bereikbaar via het internet.

Bij een uitval van de Oracle database geldt een herstelpunttijd tot het moment van de uitval.

Overige backups

Opdrachtnemer zorgt dat alle software buiten de Oracle database dagelijks wordt geback-uppt.

Bij een uitval die gepaard gaat met gegevensverlies, geldt een herstelpunttijd van maximaal 24 uur.

Applicatie Software

De Applicatie Software is geschreven in Oracle PL/SQL en Java. Er wordt geen gebruik gemaakt van shell-programmatuur.

De Applicatie Software is geschreven volgens een vast ontwikkelprotocol, dat onderdeel is het gecertificeerde informatiebeveiligingsbeleid van Opdrachtnemer. Dit protocol wordt regelmatig gecheckt op OWASP top-10 internetbedreigingen.

Opdrachtnemer maakt gebruik van antivirussoftware voor alle documenten die door Gebruikers en Kandidaten van Opdrachtgever worden geüpload.

De Beveiliging van de Applicatie Software wordt continu gemonitord via de SWAT-service van Outpost24.

Toegang

Alleen de medewerkers van Opdrachtnemer en GTT hebben directe geautoriseerde toegang tot de Systeemomgeving en de Applicatie Software.

Opdrachtgever heeft alleen geautoriseerde toegang tot de Applicatie Software en is verantwoordelijk voor het operationele beheer van haar Gebruikers. In geval van single sign-on is Opdrachtgever ook verantwoordelijk voor de autorisatie van haar Gebruikers.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het signaleren van (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de Systeemomgeving en de Applicatie Software. Opdrachtnemer zal noodzakelijke maatregelen nemen als (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang worden gesignaleerd om eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang en alle getroffen maatregelen zullen direct aan Opdrachtgever worden gerapporteerd.

Wijzigingen

Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vooraf informeren als zij een wijziging in de Beveiliging wil aanbrengen. De Opdrachtnemer zal schriftelijk toestemming vragen aan

Opdrachtgever als het doorvoeren van een niet-noodzakelijke wijziging in de Beveiliging voor de Opdrachtgever negatieve gevolgen heeft.

11. Rapportages

Opdrachtgever kan via de Statuspagina (<https://status.ubeeo.nl>) de beschikbaarheid van de Systeemomgeving per dag, per maand en afgelopen 90 dagen inzien.

Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer elk kwartaal een JIRA ServiceDesk rapportage aanleveren. Deze rapportage bevat het aantal Meldingen en opgeloste Meldingen binnen en buiten de maximale Oplostijden per maand.

12. Regelgeving

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Applicatie Software bij de start van het gebruik van de Applicatie Software door Opdrachtgever voldoet aan relevante wet- en regelgeving.

Opdrachtnemer zal de Applicatie Software aanpassen als relevante wet- en regelgeving voor het gebruik van de Applicatie Software door Opdrachtgever verandert.

Voor zover van toepassing op het gebruik van de Applicatie Software heeft Opdrachtgever de verplichting om Opdrachtnemer volledig te informeren over (veranderende) voorschriften uit hoofde van het lidmaatschap van een sectororganisatie of andere contractuele bepalingen.

Bij generiek toepasselijke wijzigingen in wet- en regelgeving zal Opdrachtnemer voor wijzigingen in de Applicatie Software geen kosten in rekening brengen. Generiek toepasselijke wijzigingen richten zich niet specifiek op Opdrachtgever, maar op een aanzienlijk deel van het klantenbestand van Opdrachtnemer.

Bij specifiek toepasselijke wijzigingen in wet- en regelgeving zal Opdrachtgever hiervoor een Wijzigingsverzoek bij Opdrachtnemer indienen.

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uitvoering van een eventuele wettelijk plicht om toezichthouders te informeren over of toestemming te verkrijgen voor de activiteiten en processen die onder de Overeenkomst vallen. Opdrachtnemer zal de daarvoor benodigde informatie aan Opdrachtgever ter beschikking stellen en haar medewerking verlenen voor zover dat redelijkerwijs uit hoofde van de Overeenkomst van haar mag worden verwacht.

13. Personeel van Opdrachtnemer

Opdrachtnemer zal voor het leveren van de Dienst op grond van de Overeenkomst gebruikmaken van eigen personeel met een adequaat niveau aan deskundigheid en ervaring. Partijen komen in dit kader overeen dat Opdrachtnemer en het personeel voldoen aan de in de Verwerkersovereenkomst neergelegde normen.

14. Medewerking Opdrachtgever

Om schade door oneigenlijk gebruik van de Dienst te voorkomen of te beperken stelt de Opdrachtgever passende procedures en controlemechanismen in. Opdrachtgever zal gebruikers opleiden en informeren over de werking van de Dienst.

15. Controle door Opdrachtgever

Opdrachtnemer voert jaarlijks een externe audit uit voor de ISO-certificering van het kwaliteitsbeleid (ISO-9001) en informatiebeveiligingsbeleid (ISO-27001). Op verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer de resultaten van de laatst beschikbare externe audit ter beschikking.

De Systeemomgeving en de Applicatie Software wordt continu gemonitord via de SWAT service van Outpost24. Op verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer de resultaten van de monitor ter beschikking.

16. Exit regeling

Bij beëindiging van de Overeenkomst zullen Partijen een overgangsregeling opstellen om de overgang naar een andere partij en Systeemomgeving zo soepel mogelijk te laten verlopen. In de overgangsregeling wordt een tijdschema voor de overdracht vastgelegd en de taken en verantwoordelijkheden en financiële consequenties voor beide Partijen.

Opdrachtnemer levert alle relevante tabeldata van Opdrachtgever aan in XML-formaat en documenten van Kandidaten van Opdrachtgever in het geüploade formaat. Opdrachtnemer levert in een Excel-bestand kolomdefinities van de geëxporteerde tabellen en een beschrijving van de relaties tussen de tabellen. Opdrachtnemer rekent hiervoor een vast tarief van Euro 500 per levering.

De Dienst kan ook worden gebruikt na het verstrijken van de einddatum van de Overeenkomst als de overgang naar de andere partij door onvoorziene omstandigheden meer tijd kost. Een verlenging geldt minimaal voor één maand. Er wordt per maand verlenging 1/12^{de} van het geldende jaartarief in rekening gebracht met een opslag van 20%.