

## SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

KING SOFTWARE

versie 19 juli 2022

### 1. Definities

1.1. In deze SLA wordt verstaan onder:

Onderhoud	het uitvoeren van werkzaamheden aan hard- en software om de beschikbaarheid van Online Programmatuur te herstellen of voor de toekomst zoveel mogelijk zeker te stellen of aanpassingen of verbeteringen in de Online Programmatuur door te voeren
Incident	door Klant gemeld probleem in de Programmatuur dat een oplossing behoeft
Reactietijd	de tijd tussen het aanmelden van een Incident en de eerste reactie van KING Software
Oplossingstijd	de tijd tussen het aanmelden van een Incident en het oplossen van het Incident
SLA	deze service level agreement tussen KING Software en de Klant

1.2. Met een hoofdletter geschreven begrippen die niet in bovenstaande lijst worden toegelicht, hebben de betekenis die de algemene voorwaarden van KING Software eraan geven.

### 2. Werkingsfeer

2.1. Deze SLA geldt in aanvulling op de Overeenkomst en de algemene voorwaarden van KING Software. De looptijd van de SLA is altijd gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.

2.2. KING Software is te allen tijde gerechtigd om deze SLA te wijzigen. Wijzigingen zal zij via [www.kingsoftware.nl](http://www.kingsoftware.nl) en/of per e-mail bekendmaken.

### **3. Beschikbaarheid en Onderhoud**

- 3.1. Het uitgangspunt is dat Online Programmatuur continu beschikbaar is voor gebruik door de Klant. KING Software streeft in ieder geval naar een beschikbaarheid van 99,7% per kalendermaand.
- 3.2. Voor de beschikbaarstelling van Online Programmatuur gebruikt KING Software gescheiden datacenters die beheerd worden door verschillende hostingpartijen.
- 3.3. KING Software is gerechtigd de toegang tot de Online Programmatuur buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken, voor zover dit noodzakelijk is voor Onderhoud. Gepland Onderhoud vindt normaliter plaats tussen 0.00 uur en 06.00 uur. Voor zover redelijkerwijs mogelijk zal KING Software ongepland Onderhoud van te voren aankondigen.
- 3.4. De tijd waarin Online Programmatuur niet beschikbaar is in verband met Onderhoud, strekt niet in mindering op de beschikbaarheid als bedoeld in artikel. 3.1.
- 3.5. Indien Online Programmatuur niet beschikbaar is kan de Klant de status, eventuele achtergronden en de verwachte duur van de onderbreking volgen op [support.kingsoftware.nl](http://support.kingsoftware.nl)

### **4. Ondersteuning**

- 4.1. KING Software draagt gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorg voor de ondersteuning van de Klant bij het gebruik van de programmatuur. Deze ondersteuning betreft de volgende onderdelen:
  - a) Het verstrekken van online informatie betreffende de werking van de programmatuur, o.a. bestaande uit een online help-systeem, digitale handleidingen en instructievideo's
  - b) Ondersteuning per chat, mail en telefoon via een helpdesk. De helpdesk kan tevens gebruik maken van een remote verbinding naar de Klant
  - c) Op aanvraag (en tegen betaling) verzorgt KING Software ondersteuning bij:
    - i) training en opleiding in het gebruik van de Programmatuur
    - ii) inrichting en in gebruik name van de Programmatuur
    - iii) bouwen van klant specifieke aanpassingen in de Programmatuur

### **5. Helpdesk**

- 5.1. Aan de Klant staat een helpdesk ter beschikking voor ondersteuning bij het gebruik van de Programmatuur en het melden en oplossen van Incidenten.

- 5.2. De helpdesk is op werkdagen van 8:30u tot 18:00 uur bereikbaar. Op nationale feestdagen, in het weekend en op specifiek aangekondigde momenten is de helpdesk gesloten. De helpdesk is bereikbaar via het telefoonnummer en e-mailadres vermeld op de website van KING Software. E-mails worden in beginsel alleen beantwoord tijdens openingstijden van de helpdesk.
- 5.3. Ondersteuning door de helpdesk gedurende de eerste 15 minuten van de ondersteuningsvraag zijn gratis. Voor het bieden van ondersteuning met een langere doorlooptijd kan een afspraak met een consultant worden ingepland.
- 5.4. KING Software heeft het recht om na overleg met de Klant de beschikbaarheid van de helpdesk te beperken tot bepaalde medewerkers (key users) of functiegroepen van de Klant.

## **6. Incidenten**

- 6.1. KING Software onderscheidt vier niveaus van Incidenten:
  - a) Niveau 1 (Dringend): een Incident van zodanige aard dat kritieke bedrijfsprocessen worden belemmerd;
  - b) Niveau 2 (Hoog): een Incident van zodanige aard dat niet bedrijf-kritische processen niet of niet volledig functioneren;
  - c) Niveau 3 (Normaal): Functionele vragen inzake de werking van de software.
  - d) Niveau 4 (Laag): Wensen en functionele vragen die de bedrijfsprocessen niet verstoren.
- 6.2. De Klant dient Incidenten van niveau 1 zo spoedig mogelijk te melden bij de helpdesk.
- 6.3. De Reactietijden voor Incidenten van niveau 1 en niveau 2 bedragen maximaal twee werkuren, respectievelijk 4 werkuren. Voor de niveaus 3 en 4 geldt een Reactietijd van maximaal 12 werkuren, respectievelijk 24 werkuren. De periode buiten de in artikel 5.2 genoemde openingstijden wordt hierbij niet meegerekend.
- 6.4. KING Software zal storende fouten en gebreken in de Programmatuur zo spoedig mogelijk en zonder kosten voor de Klant opsporen en herstellen
- 6.5. De Klant zal aan KING Software de medewerking verlenen die nodig is om het Incident op te lossen, onder meer door toegang te geven tot data van de Klant en KING Software toe te staan de nodige wijzigingen aan te brengen.