



easyrapport

hét digitale rapport voor uw school

Service Level Agreement **V2.0**

Service Level Agreement (SLA)

Versie 2.0 - 1 oktober 2019

Dit is de Service Level Agreement (SLA) van Kōdo t.b.v. het product Easyrapport.

Deze SLA is van toepassing op het door ons ontwikkelde product **Easyrapport** en op uw digitale schoolrapport c.q. portfolio, hierna aangeduid als **Maatwerk Software**.

Deze SLA vormt een onlosmakelijk onderdeel van de offerte en onze [algemene voorwaarden SaaS](#).

Wij zijn **Easyrapport** en u bent in deze overeenkomst de **Opdrachtgever**.

Wat staat er in de Service Level Agreement?

In de SLA benoemen we de beschikbaarheid, de wijze van ondersteuning, communicatie, reactietijden en oplostijden. Verder beschrijven we de back-up retentie en benoemen we wat er precies onder “onderhoud” valt en wat niet.

Begrippenlijst

“Applicatie”	Easyrapport & uw digitale rapport c.q. portfolio.
“Beschikbaarheid”	De algehele beschikbaarheid van de Applicatie(s) waar de SLA voor bedoeld is.
“Software”	De gecombineerde aanduiding voor Easyrapport en Maatwerk Software.
“Easyrapport”	Kōdo heeft het product Easyrapport ontwikkelt. Updates aan dit product zijn inbegrepen. U heeft hier automatisch recht op op basis van de SaaS-overeenkomst.
“Maatwerk Software”	Het digitale rapport c.q. portfolio die we specifiek voor u ontwikkeld hebben al dan niet gekoppeld met Easyrapport. Het Maatwerk onderdeel is altijd gemaakt conform separate afspraken die zijn opgenomen in een offerte en die kunnen worden vastgesteld in de ontwerp en ontwikkelfase.
Een “crash” melding	Een “crash” is de algehele onbereikbaarheid van de Applicatie en / of de Software. Vanzelfsprekend is dit de meest kritieke melding en krijgt deze de

hoogste prioriteit.

Een “major” melding	Een “major” melding betekent het niet juist functioneren van een onmisbaar onderdeel van de Software of Applicatie. Deze melding krijgt gemiddelde prioriteit.
Een “minor” melding	Een “minor” melding betekent dat er een (klein) foutje is ontdekt die opgelost dient te worden, maar die niet zeer urgent is. Deze melding krijgt een lage prioriteit.
“Onderhoudstarieven”	Dit zijn separaat afgesproken onderhoudstarieven voor onderhoud aan Maatwerk Software.

Service Level

Wij bieden voor Easyrapport een standaard service niveau aan. Heeft u om wat voor reden dan ook “meer” zekerheid nodig, neem dan contact met ons op via info@easyrapport.nl voor een aanvullende agreement.

Omschrijving	Standaard
Beschikbaarheid	99,90%
Updates Easyrapport	Inbegrepen
Updates Maatwerk Software	Offerte
Backups	Dagelijks
E-mail support	support@easyrapport.nl
Telefonisch support	Nee
Crash *	
Reactietijd	8 uur
Oplostijd	8 uur
Major **	
Reactietijd	16 uur
Oplostijd	16 uur

Minor ***

Reactietijd	24 uur
-------------	--------

Oplostijd	24 uur
-----------	--------

Onderhoud

Onderhoudstarief Easyrapport	Inbegrepen
------------------------------	------------

Onderhoudstarief Maatwerk Software	€ 21,25 per kwartier
------------------------------------	----------------------

Prijs per maand	Inbegrepen bij de abonnementskosten (conform offerte)
-----------------	--

Onderhoudstarief Maatwerk Software

Geoffreerde onderhoudstarieven gelden alleen voor onderhoudswerk, en niet voor nieuwe functionaliteiten. Onder onderhoud verstaan wij bijvoorbeeld het bijwerken van uw Easyrapport in wat voor vorm dan ook.

Easyrapport heeft het recht om te beoordelen of iets onder onderhoud valt of als nieuwe functionaliteit wordt gezien.

Uitbreidingen in Easyrapport initiëren

Indien de opdrachtgever binnen Easyrapport extra functionaliteit wilt laten ontwikkelen die betrekking heeft op Easyrapport zelf en niet direct op Maatwerk Software, dan kan er een passende aanbieding worden gedaan conform een offerte.

Overeenkomst

Artikel 1 - Omschrijving diensten

1. Kōdo zal Easyrapport onderhouden en beschikbaar houden. Kōdo zal Opdrachtgever daarnaast ondersteuning bieden, bij voorkeur door één of twee vaste contactpersonen: (de **Beheerders**).
2. Het onderhoud (het **Onderhoud**) zal bestaan uit het volgende:
 - a. het beschikbaar houden van Easyrapport;
 - b. het beschikbaar houden van de in Easyrapport opgeslagen data;
 - c. preventief onderhoud aan Easyrapport, zodat Opdrachtgever Easyrapport kan blijven gebruiken volgens afspraken;

- d. het opsporen en herstellen van storingen in Easyrapport (na een melding van Opdrachtgever, zoals bedoeld in artikel 4);
 - e. het beschikbaar maken van updates & upgrades t.b.v Easyrapport;
 - f. ondersteuning via e-mail: support@easyrapport.nl
 - g. het maken van dagelijkse back-ups van zowel het Maatwerk als de Easyrapport, inclusief database(s) en / of ingevoegde bestanden door de gebruikers.
3. Kōdo zal het Onderhoud, updates of upgrades, die gevolgen kan hebben voor de beschikbaarheid van de Software, uitvoeren in de weekenden en buiten kantoortijden. Als uitzondering geldt dat updates in het kader van beveiliging (indien noodzakelijk) per direct zullen worden doorgevoerd. (het **Onderhoudsvenster**).

Artikel 2 - Service niveau

1. Kōdo zal er voor zorgen dat de Easyrapport kan worden gebruikt volgens de afspraken uit de SaaS-overeenkomst.
2. Kōdo zal zich inspannen de Easyrapport & Maatwerk Software tijdens deze Overeenkomst 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar te maken voor Gebruiker. Kōdo garandeert een beschikbaarheid van de Software van conform het Standaard Service Level niveau.
3. Partijen verstaan onder 'beschikbaarheid': het aantal minuten dat de Software tijdens deze Overeenkomst in een kalendermaand beschikbaar is geweest. Bij de beschikbaarheid wordt de tijd die is besteed aan noodonderhoud, de tijd waarbinnen de Software door overmacht niet beschikbaar was en het Onderhoudsvenster niet meegerekend.
4. Kōdo betaalt een boete van 1/30e van de maandelijkse onderhoudsvergoeding voor iedere dag dat de garantie over de beschikbaarheid van de Software niet wordt gehaald. Deze boete brengt Kōdo, op verzoek van Opdrachtgever, in mindering op de eerstvolgende factuur.

Artikel 3 - Updates en Upgrades

1. Opdrachtgever stelt Kōdo direct op de hoogte als er een storing is bij het gebruik van de Easyrapport of Maatwerk Software.

Partijen verstaan onder 'storing': Het niet bereikbaar zijn van Easyrapport of Maatwerk Applicatie, een door de opdrachtgever geconstateerde fout of een door de dienstverlener geconstateerde fout.

2. Opdrachtgever meldt een Storing via het e-mailadres: support@easyrapport.nl. Kōdo zal zich inspannen om de Storing zo snel mogelijk te verwerken en in te delen naar prioriteit:
 - a. "Crash": de algehele onbereikbaarheid van de Easyrapport omgeving;
 - b. "Major": Specifieke onderdelen van Easyrapport of de bijbehorende Maatwerk Software werken niet meer naar behoren;
 - c. "Minor": Niet kritieke (kleine) problemen met de software of website. Bijvoorbeeld een weergave probleem.
3. Kōdo zal na ontvangst van de melding van de Storing tot een oplossing van de Storing komen binnen de in de tabel opgenomen Oplostijd. Partijen verstaan onder 'oplossing': iedere maatregel die de Storing definitief of tijdelijk oplost. Als Kōdo een tijdelijke oplossing biedt, zal Kōdo zich inspannen om zo snel mogelijk daarna een definitieve oplossing te leveren.
4. De Oplostijd en de Reactietijd die hiervoor zijn genoemd gelden tijdens kantoortijden. In deze Overeenkomst geldt de tijd van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 als kantoortijd.

5. Kōdo zal Opdrachtgever gelijk op de hoogte stellen wanneer de Storing is opgelost. Voor de Oplostijd geldt dat de Storing is opgelost zodra de Opdrachtgever op de hoogte is gesteld.
6. Kōdo heeft een helpdesk. Opdrachtgever kan contact opnemen met de helpdesk voor technische ondersteuning en voor het melden van een Storing. De helpdesk is bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00. Uitgesloten zijn: Nederlandse erkende feestdagen, de vrijdag na Hemelvaartsdag en de dagen tussen kerst en oud-en nieuw. De helpdesk is te bereiken via support@easyrapport.nl. De helpdesk zal zo snel mogelijk reageren.

Artikel 5 - Vergoeding

1. Kōdo is gerechtigd de tarieven uit hoofde van deze SLA te wijzigen. De prijswijziging zal 30 dagen na de aankondiging daarvan, ingaan.
2. Als u niet akkoord gaat met de prijswijziging, kunt u binnen 30 dagen de overeenkomst met ons opzeggen. De overeenkomst eindigt dan op de datum dat de prijswijziging ingaat.

Artikel 6 - Duur en beëindiging

1. Deze SLA gaat in op het moment van (digitale) ondertekening van de offerte en de (digitale) terhandstelling van deze SLA en de algemene voorwaarden SaaS. Partijen gaan deze SLA aan voor zolang de SaaS voorwaarden tussen Partijen van kracht zijn. Deze Overeenkomst kan door Opdrachtgever niet los van SaaS voorwaarden worden opgezegd.
2. Partijen kunnen deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen in de volgende gevallen:
 - a. voor de andere Partij surseance van betaling is aangevraagd;
 - b. de andere Partij failliet is of wordt verklaard;
 - c. de andere Partij is getroffen door beslagmaatregelen; of
 - d. het bedrijf van de andere Partij is of wordt ontbonden.

Artikel 7 - Vindplaats

Deze Service Level Agreement is te vinden via onze website: <https://www.easyrapport.nl/voorwaarden>.



www.easyrapport.nl

info@easyrapport.nl

Adres

Oostperkweg 15-A
4332 SB Middelburg

Telefoonnummer

+31(0)85 - 004 6441

Kōdo / Easyrapport

KvK 97510378