

Service Level Agreement

Service Level Agreement

In deze Service Level Agreement (hierna te noemen "SLA") is een overzicht opgenomen van de wijze waarop aan de dienstverlening als gevolg van een licentieovereenkomst voor BrynQ vorm wordt gegeven.

De SLA heeft betrekking op het product BrynQ. Dit product wordt door Salure ontwikkeld, beheert en uitgeleverd en door onze klanten gebruikt. BrynQ is een SaaS-oplossing waarin gegevens vanuit bronsystemen worden verzameld en verwerkt tot informatie die via een internetbrowser benaderbaar is in dashboards. Deze dashboards zijn via BrynQ benaderbaar. BrynQ dient bovendien als middleware tussen verschillende systemen door deze aan elkaar te koppelen en de data-integriteit te bewaken.

Uitgangspunten

1. Deze SLA maakt deel uit van een getekende contract tussen onze klanten en Salure. Daarmee treedt deze SLA in werking op de ingangsdatum van het contract en eindigt op de einddatum van het contract. De verwerkersovereenkomst maakt eveneens deel uit van het contract;
2. BrynQ is en blijft te allen tijde eigendom van Salure. Onze klanten hebben het gebruiksrecht voor de periode waarvoor is betaald;
3. Onze klanten zijn en blijven eigenaar van de inhoud en data die is vastgelegd in BrynQ waaronder de dashboards;
4. Klantspecifieke inrichting, dat wil zeggen alles wat onder het beheer van onze klanten zelf valt, valt onder de categorie maatwerk. Dit omvat onder meer, maar niet uitsluitend, de code die is ontwikkeld om data in dashboards toe te voegen en te analyseren, inrichting van gebruikers, inrichting van de file-upload, wijzigingen aan bronsystemen (bijv. AFAS Profit, SAP, Exact Online, etc.) die effect hebben op de inrichting van de BI omgeving en autorisatie op de API om data uit BrynQ te transporteren. De bepalingen van deze SLA zijn niet van toepassing op maatwerk.
5. In aanvulling op de bepalingen in hoofdstuk 1 hebben onze klanten de garantie dat wijzigingen in de programmatuur van BrynQ geen verandering veroorzaken in klant specifieke inrichting c.q. maatwerk. Bovendien wordt het maatwerk van onze klanten ook meegenomen in de back-ups zoals beschreven in paragraaf 2.2;
6. Alle functionaliteit, code en data waar onze klanten zelf geen invloed op hebben vallen onder de bepalingen van deze SLA. Dit omvat onder meer, maar niet uitsluitend, de programmatuur van de netwerkinfrastructuur van BrynQ.

1. Productontwikkeling

Salure ontwikkelt BrynQ voortdurend om onze klanten een gebruikersvriendelijk, innovatief en volledig product te kunnen leveren. Salure baseert het productbeleid onder andere (maar niet beperkt tot) op basis van:

- Wensen van onze klanten. Deze zijn in te sturen via mail (support@brynq.com) of <https://support.brynq.com> of kunnen kenbaar worden gemaakt tijdens overige contactmomenten;
- Relevante wet- en regelgeving;
- Eigen marktonderzoek;
- Ontwikkelingen bij externe leveranciers;

Nieuwe releases worden in BrynQ automatisch voorzien van releasenotes zodat het voor onze klanten helder is wat er wanneer is gewijzigd. Een overzicht van alle doorgevoerde releases en patches is terug te vinden op de klantportal.

1.1 Release cycle

Salure hanteert geen vaste release cycle voor haar product. Een nieuwe release wordt automatisch uitgeleverd en is automatisch beschikbaar voor onze klanten. Klanten hoeven zelf geen inspanning te leveren voor de ingebruikname van nieuwe releases.

Nieuwe releases hebben geen invloed op de beschikbaarheid van het product. BrynQ blijft tijdens de uitlevering van nieuwe releases bereikbaar op de gebruikelijke manier. Na het live brengen van een update zal de gebruiker de nieuwe versie ter beschikking hebben zodra de gebruiker opnieuw inlogt. Het kan in uitzonderlijke situaties voorkomen (bijvoorbeeld wanneer er security updates zijn die vereisen dat een server opnieuw wordt herstart) dat BrynQ niet bereikbaar is. In dat geval worden onze klanten minimaal 5 dagen van te voren via de support portal, BrynQ zelf en via de mail op de hoogte gesteld dat het product tijdelijk niet te gebruiken is. Dergelijke updates worden altijd 's nachts of in het weekend uitgevoerd. Updates hebben geen invloed op de extractie van data.

Nieuwe updates worden uitgebreid getest door Salure via code review, handmatige tests, automatische front-end tests en automatische back-end tests waarbij klant specifieke inrichting wordt meegenomen in de tests. Dit alles betekent dat nieuwe releases volledig zijn getest maar dat voor elke nieuwe release ook de al bestaande en niet gewijzigde functionaliteit volledig opnieuw wordt getest. Een update wordt pas live gebracht als deze geslaagd is voor alle tests. Dit voorkomt dat nieuwe updates invloed hebben op de werking van het product.

Salure maakt nieuwe releases met een samenvatting van de nieuwe functionaliteiten minimaal 5 dagen van te voren kenbaar en zo mogelijk eerder. Wanneer er wijzigingen plaatsvinden in de architectuur, code of applicaties van toeleveranciers die geen invloed zouden hebben op de werking van de applicatie maar waar mogelijk verstoringen door kunnen optreden, worden ook deze aankomende wijzigingen minimaal 5 dagen maar zo mogelijk eerder naar onze klanten gecommuniceerd.

1.2 Bug fixes

Fixes voor de oplossing van eventuele bugs of security problemen worden niet van te voren aangekondigd en kunnen dagelijks worden geïnstalleerd indien van toepassing. Bug fixes veranderen niets aan de werking van het product en zijn enkel bedoeld om de werking van een specifieke functionaliteit te verbeteren dan wel security issues op te lossen. De installatie van patches verloopt op dezelfde wijze als die van een release en hebben dan ook geen invloed op de beschikbaarheid van BrynQ.

2. Beschikbaarheid

BrynQ wordt gehost op systemen van professionele Nederlandse datacenters die ook binnen Nederland zijn gealloceerd. Deze systemen en netwerken bieden de zekerheid dat BrynQ een beschikbaarheid van 99,9% heeft. Salure biedt deze 99,9% beschikbaarheid van BrynQ ook aan onze klanten. De beschikbaarheid en performance van BrynQ worden continu gemonitord middels interne monitoring (APM). Extern is informatie over de beschikbaarheid eveneens te monitoren via <https://status.brynq.com>. Als er sprake is van een storing zal alle communicatie via <https://support.brynq.com> en <https://status.brynq.com> verlopen. Gebruikers kunnen zich op deze pagina's abonneren zodat zij mails ontvangen in voorkomende gevallen. In de volgende situaties kan BrynQ niet beschikbaar zijn:

- Verhelpen van storingen aan de programmatuur die onder de verantwoordelijkheid van onze klanten valt;
- Calamiteiten als gevolg van natuurrampen en andere overmachtssituaties.

2.1 Onderhoud

Onderhoud van het platform heeft in principe geen nadelige gevolgen voor de beschikbaarheid van het product. Mocht dit wel het geval zijn, dan zullen onze klanten minimaal 5 dagen van tevoren worden geïnformeerd via <https://support.brynq.com> en via BrynQ zelf. De onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd tussen 20:00 en 08:00 uur of in het weekend. Incidentele patches en hotfixes worden automatisch en zonder vooraankondiging uitgevoerd.

2.2 Back-up & restore

4 keer per dag wordt er een back-up gemaakt van de volledige applicatie inclusief de data. Ook eigen inrichting en maatwerk worden in de backup meegenomen. Deze back-ups worden na 2 maanden verwijderd. Back-up's kunnen op verzoek van onze klanten worden teruggezet. De kosten hiervan bedragen 2 werkuren volgens het in het contract afgesproken uurtarief. De gemiddelde duur van het terugzetten is 1 werkdag.

Tevens wordt er eenmaal per 24 uur rond 2:00 AM een volledige back-up gemaakt van de server. Als een server wordt geback-up't, dan wordt niet alleen de applicatie en de database meegenomen maar ook alle andere packages, netwerk, etc. Een server back-up omvat alles wat er maar geback-up't kan worden. Deze back-up dient enkel voor het geval de productie-omgeving volledig onbereikbaar is geworden en niet meer te herstellen is. Deze dagelijkse backups worden 7 dagen bewaard. Eenmaal wekelijks wordt een dagelijkse backup opgeslagen als wekelijkse backup. Deze versie wordt 4 weken bewaard. Eenmaal maandelijks wordt een dagelijkse backup als maandelijkse backup opgeslagen en deze maandelijkse versie wordt 6 maanden bewaard. De backup zal in het geval er zich een calamiteit voordoet en de omgeving volledig onbruikbaar is geworden, binnen 1 werkdag live zijn. Salure is ISO 27001 gecertificeerd waarmee onder andere de garantie wordt gegeven dat backups correct zijn en binnen de beloofde termijn teruggezet kunnen worden.

2.3 Continuïteit

BrynQ beschikt over calamiteitenprocedures om verlies van data door systeemuitval, fysieke verwijdering of anderszins te voorkomen en het herstel van zulke data te bevorderen. De datacenters zijn voorzien van redundante technieken, zodat uitval van enkele servers of storage niet direct leidt tot een calamiteit.

3. Beveiliging

Salure heeft veiligheid van het platform en de daarin aanwezige data zeer hoog staan. Wij voldoen niet alleen aan de minimaal aanwezige wettelijk richtlijnen zoals onder andere vermeld in de AVG, maar nemen pro-actief maatregelen om de veiligheid van uw data te waarborgen.

Salure heeft haar serverinfrastructuur beveiligd met behulp van de nieuwste technieken en tools. Daarbij laat Salure zich adviseren door ter zake kundige partijen die gespecialiseerd zijn in beveiliging en het testen daarvan. Beveiliging is ingesteld met behulp van onder andere (maar niet uitsluitend) DDOS protectie, NIDS en NIDP, SSL-encryptie, code technische beveiliging en fysieke beveiliging bij toegang tot de servers. De infrastructuur en de code worden jaarlijks met behulp van penetratietesten getest op eventuele lekken of zwakheden. De uitkomsten van deze tests zijn door klanten op te vragen. Zij ontvangen in dat geval een Third Party Message.

Elke gebruiker heeft zijn eigen unieke user-ID en bijbehorend wachtwoord. Het wachtwoord is alleen bekend bij de gebruiker zelf. Alleen de gebruiker kan het wachtwoord veranderen. Een wachtwoord is uitsluitend voor individueel gebruik. De gebruiker is verantwoordelijk om het eigen wachtwoord geheim te houden.

De fysieke beveiliging wordt in de dagelijkse praktijk geregeld in de datacenters waar Salure haar servers afneemt. Deze datacenters voldoen aan strikte eisen op het gebied van security en beschikbaarheid. Het datacenter waar Salure haar servers heeft gevestigd, voldoet in elk geval (maar niet uitsluitend) aan de volgende certificaten: ISO 27001, NEN 7510 en SOC1. Salure kan op aanvraag haar klanten voorzien van de relevante certificaten. Salure voldoet zelf ook minimaal aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van Security en kan op aanvraag van haar klanten ook de hiervoor relevante certificeringen tonen.

4. Support

4.1 Algemene ondersteuning

De medewerkers van Salure verhelpen problemen en beantwoorden vragen over BrynQ. Via het support portal (<https://support.brynq.com>) kan een incident gemeld worden. Een incident kan betrekking hebben op een fout, storing, wens of gebruikersvraag. Salure verwacht van haar klanten dat altijd eerst de KnowledgeBase (KB) wordt geraadpleegd via <https://kb.brynq.com>. Klanten kunnen via het support portal de afhandeling van het incident volgen. Tijdens het afhandelen van een incident kan de Supportmedewerker met toestemming van de klant meekijken op afstand. Voor ondersteuning tijdens kritische momenten buiten reguliere werktijden is het mogelijk extra ondersteuning van Salure te krijgen.

Salure is voortdurend bezig om haar dienstverlening te verbeteren. Toch kan het voorkomen dat we u niet volledig naar wens hebben kunnen helpen. Indien de uitvoering van onze werkzaamheden naar uw mening niet voldoet aan de gestelde eisen of u niet tevreden bent over (één van) onze medewerkers, kan dit aanleiding zijn tot een klacht of feedback. Klanten kunnen via het support portal zijn mening over Salure geven en/of een klacht insturen. Salure reageert binnen 3 werkdagen op de klacht. Klanten kunnen de afhandeling van zijn klacht volgen via de Klantportal.

4.2 Registratie en reactietijd

Wanneer er in de KnowledgeBase geen oplossing voorhanden is, kunnen klanten een incident in het support portal registreren. Op basis van de kenmerken die de klant meegeeft, komt het incident bij het supportteam ter afhandeling. Elk incident krijgt door de Supportmedewerker een prioriteit toegekend die bepalend is voor de snelheid van afhandeling van het incident. Deze prioriteit wordt afgestemd met de persoon die het incident heeft aangemaakt. Bij een acute situatie kunnen onze klanten na het registreren van het incident in de support portal direct telefonisch contact zoeken met het Support Center.

Klanten kunnen via het support portal de afhandeling van het incident volgen. Onze klanten hebben op die manier inzicht in de afhandeling van het incident en kan aan een melding een reactie of andere aanvullende informatie toevoegen. De hersteltijd bij een probleem is afhankelijk van de ernst en de duur van de situatie en de mate waarin Salure afhankelijk is van derden voor het uitvoeren van herstelwerkzaamheden maar zal minimaal voldoen aan de tijden genoemd in de volgende paragraaf.

4.3 Prioriteiten en hersteltijden

Salure committeert zich om incidenten in elk geval volgens de hierna opgenomen prioriteiten richtlijnen te beantwoorden en verhelpen. Indien de vraag een wens betreft, dan wordt deze opgenomen op de wensenlijst. Hierbij kan niet altijd worden aangegeven of en wanneer de wens precies wordt vervuld.

Elk incident krijgt een prioriteit toegewezen. Deze wordt in overleg met onze klanten toegekend door de Supportmedewerker die het incident in behandeling neemt. De richtlijnen die we hierbij hanteren zijn:

- Prio4: Wensen: Geen specifieke oplossingstijd
- Prio3: Informatieve vragen: Binnen 3 werkdagen (in geval van uitzonderlijke drukte wordt de klant daarvan op de hoogte gesteld)
- Prio2: Niet productie verstorende problemen: Hersteltijd binnen 2 werkweken.
- Prio1: Productie verstorende problemen: Een workaround wordt binnen 1 werkdag opgeleverd. Indien mogelijk zal ook het daadwerkelijk herstellen van het incident binnen dezelfde werkdag gebeuren.

4.4 Extra ondersteuning buiten werktijd

Het is mogelijk (niet-technische) ondersteuning van het Support Center te krijgen na werktijd. Bijvoorbeeld als u ondersteuning wilt bij specifieke werkzaamheden die u buiten kantooruren uitvoert. Dit moet u minimaal 10 werkdagen van tevoren aanvragen, in verband met de planning en beschikbaarheid van de noodzakelijke Salure medewerkers.

De extra ondersteuning wordt op basis van nacalculatie aan u gefactureerd. Van te voren zal een prijsopgave worden verstrekt van de te verwachten kosten en het volgens het contract geldende uurtarief.

Extra Support ondersteuning buiten werktijd kan plaatsvinden van maandag t/m vrijdag, tussen 17:00-21:00 uur.

4.5 Openingstijden

Via het support portal kan 24/7 de KnowledgeBase geraadpleegd worden die voorziet in antwoorden op 80% van de gestelde vragen. Telefonisch is Salure bereikbaar op maandag t/m donderdag van 09:00 - 17:00 uur en op vrijdag van 09:00 - 16:00 uur, tenzij anders vermeld op de support portal. Afwezigheid zal ook pro-actief vermeld worden in de aankondigingen in BrynQ.

5. Communicatie

5.1 Kennisdeling

Salure biedt haar klanten informatie over het gebruik van BrynQ aan in de vorm van een Knowledge Base (KB). Deze is te vinden via <https://kb.brynq.com>. De informatie in de KB wordt onderhouden door Salure. Tevens biedt Salure de mogelijkheid aan haar klanten om opleidingen in het gebruik van BrynQ te volgen. Als hier behoefte aan is kan er contact opgenomen worden met Salure om de opleidingsvraag en het aanbod op elkaar af te kunnen stemmen.

5.2 Contactpersonen

De reguliere weg om vragen, suggesties, opmerkingen etc. te plaatsen is via het support portal. De Support medewerkers van Salure zullen de tickets van haar klanten afhandelen en contact onderhouden. Indien klanten ontevreden zijn over de afhandeling via de support medewerkers, kunnen klanten contact opnemen met de manager D&A.

Als klanten niet geholpen kunnen worden door de manager D&A of niet tevreden zijn, is het mogelijk contact op te nemen met een vertegenwoordiger van de directie. Dit kan via het algemene telefoonnummer van Salure.

Voor zaken die niet via het support portal geregeld kunnen worden is de manager D&A de contactpersoon. Denk aan het aanvragen van offertes voor aanvullende dienstverlening, evaluaties, etc.