

xential.



Service Level Agreement

Versie 23-11-2022

Versie-overzicht

Datum	Versie	Status	Auteur	Opmerkingen
30-08-2021	1.0	DEFINITIEF	Diverse	Definitieve versie vastgesteld
06-09-2022	1.1	DEFINITIEF	Diverse	- Tekstuele wijzigingen - Wijziging nummering releases - Wijziging bewaartermijnen backups
23-11-2022	1.2	DEFINITIEF	Diverse	- Wijziging bewaartermijn logging

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Definities	5
Algemene bepalingen	8
Aangeboden diensten	9
Ondersteuning door de servicedesk	10
Kanalen	10
Vertegenwoordigers	10
Servicewindow	10
Diagnostiek	10
Tickets	11
Reactie- en Oplostijden	11
Terbeschikkingstelling van de programmatuur	13
Beschikbaarheidsgraad	13
Geplande Niet-Beschikbaarheid	13
Testomgeving	13
Nieuwe Versies en Updates	14
Backup en recovery	14
Monitoring en logging	15
Informatiebeveiliging	15
Overige bepalingen	16
Exitstrategie	16
Counterpart en verantwoordelijkheid	16
Escalatieprocedure	16
Vertrouwelijkheid	16

Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) is van toepassing op de Dienstverlening die INTERACTION|NEXT nakomt of laat nakomen en is onlosmakelijk verbonden met de "Overeenkomst inzake SaaS-diensten". De SLA is onderdeel van het pakket aan afspraken dat is gemaakt tussen INTERACTION|NEXT en Opdrachtgever.

Definities

Beschikbaarheidsgraad:

de tijd dat de Programmatuur in een Meetperiode beschikbaar is voor Opdrachtgever gedurende de Kantoortijden, uitgedrukt in een percentage.

Calamiteit:

een gebeurtenis die niet kan worden toegeschreven aan (onderdelen van) de Programmatuur, maar die ertoe leidt dat de Programmatuur in het geheel niet voor gebruik beschikbaar is.

Dienstverlening (Dienst(en)):

het geheel van werkzaamheden van INTERACTION|NEXT ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst.

Exitplan:

een plan met maatregelen die kunnen worden toegepast waarmee de activiteiten zorgvuldig kunnen worden afgewikkeld of overgedragen.

Geplande Niet-Beschikbaarheid:

de periodes buiten Kantoortijden waarbij de Programmatuur met instemming van Opdrachtgever niet beschikbaar mag zijn.

Incident:

een gebeurtenis die ertoe leidt dat de Programmatuur niet functioneert overeenkomstig de overeengekomen Specificaties.

INTERACTION|NEXT:

INTERACTION|NEXT B.V., leverancier van de applicatie "xential", die de Dienstverlening zoals beschreven in deze SLA nakomt of laat nakomen.

Kantoortijden:

de uren van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 18.00 uur, Nederlandse tijd, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

Koppeling(en):

de software ontworpen door INTERACTION|NEXT waarmee een integratie tussen Programmatuur van INTERACTION|NEXT en Programmatuur van derden wordt gerealiseerd.

Koppelinfrastuctuur:

de software geleverd door INTERACTION|NEXT die gebruikt kan worden voor het ontwikkelen van een integratie tussen Programmatuur van INTERACTION|NEXT en Programmatuur van derden.

Maatwerk:

specifieke functionaliteiten die in opdracht van en in samenspraak met Opdrachtgever zijn ontwikkeld door INTERACTION|NEXT.

Meetperiode:

een periode van een kalendermaand.

Nieuwe Versie:

een opvolgende *major* release van de Programmatuur met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.

Onderhoudswindow:

de uren van 18.00 tot 21.00 uur op de eerste en derde maandag van de maand, Nederlandse tijd, waarop INTERACTION|NEXT ten behoeve van de Dienstverlening werkzaamheden verricht.

Ondersteuning:

het verlenen van telefonische of schriftelijke assistentie door medewerkers van de Servicedesk bij Incidenten, alsmede het adviseren over het gebruik en de functionaliteit van de Programmatuur middels Serviceverzoeken.

Opdrachtgever:

afnemer van "xential", geleverd door INTERACTION|NEXT.

Oplostijd:

de tijd die maximaal wordt doorlopen vanaf het moment dat de herstelwerkzaamheden zijn gestart totdat het Ticket is opgelost, al dan niet tijdelijk middels een workaround.

Overeenkomst:

de tussen Opdrachtgever en INTERACTION|NEXT gesloten overeenkomst ten aanzien van het gebruik van de Dienst(en) van INTERACTION|NEXT door Opdrachtgever.

Patch/Hotfix:

een nieuwe *build* van de Programmatuur bedoeld als snelle reparatie voor een beveiligingsprobleem of productieverstorend gebrek.

Programmatuur:

de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde computerprogrammatuur en aanverwante diensten behorende tot "xential" zoals gespecificeerd in de aanhangige offerte.

Reactietijd:

de tijd die maximaal wordt doorlopen vanaf het moment dat een Ticket bij de Servicedesk binnen komt, waarin de diagnose omtrent een Ticket door de Servicedesk wordt vastgesteld zodat daarna direct de (eventuele) herstelwerkzaamheden kunnen starten.

Release Candidate:

de kandidaat voor de uiteindelijke Update of Nieuwe Versie van de Programmatuur.

Servicedesk:

de afdeling van INTERACTION|NEXT die namens haar zorg draagt voor de Ondersteuning.

Serviceverzoek:

een gebruikersvraag, betreft het adviseren over het gebruik en de functionaliteit van de Programmatuur.

Servicewindow:

de uren van maandag tot en met vrijdag 08.30 uur tot 17.30 uur, uitgezonderd de in Nederland algemeen erkende feestdagen, waarop de Servicedesk de Ondersteuning verleent.

Specificaties:

een beschrijving van de aangeboden Programmatuur in samenhang met de netwerkconfiguratie.

Ticket:

een door Opdrachtgever bij de Servicedesk gedeponerd Incident, Serviceverzoek of Wijzigingsverzoek zoals beschreven in deze SLA.

Update:

een nieuwe *minor* release van de Programmatuur, waarin tot dan toe bekende gebreken zijn verwijderd en/of een beperkte verbetering of uitbreiding van de bestaande functionaliteit heeft plaatsgevonden.

Vertegenwoordiger:

de persoon die optreedt als coördinator van Opdrachtgever voor het contact met de Servicedesk en als zodanig ook is aangemeld bij de Servicedesk van INTERACTION|NEXT.

Vervangende Vertegenwoordiger:

de persoon die optreedt als vervanger van de coördinator van Opdrachtgever.

VPN-verbinding:

een beveiligde tunnelverbinding tussen het netwerk waarin de Programmatuur wordt aangeboden en een netwerk op afstand.

Wijzigingsverzoek:

een gebruikerswens, betreft een oplossing voor een als probleem ervaren eigenschap, gebruikersonvriendelijkheid of andere functionele wens.

Algemene bepalingen

- Deze SLA maakt integraal onderdeel uit van de “Overeenkomst inzake SaaS-diensten” die met Opdrachtgever gesloten is.
- Deze SLA wordt van kracht op het moment dat Opdrachtgever toegang tot de Programmatuur verkrijgt. Bij beëindiging van de “Overeenkomst inzake SaaS-diensten”, om welke reden ook, eindigt deze SLA van rechtswege.
- INTERACTION|NEXT behoudt zich het recht voor om deze SLA gedurende de looptijd van het contract aan te passen. Wanneer sprake is van wijziging(en) in het serviceniveau, zal dit voorafgaand aan het voornemen kenbaar worden gemaakt aan de daarvoor aangewezen Vertegenwoordigers van Opdrachtgever. De voorstellen betekenen voor Opdrachtgever te allen tijde geen vermindering van het serviceniveau. Opdrachtgever heeft bovendien de mogelijkheid om voorgestelde wijziging(en) van de hand te wijzen, waarna met wederzijds goedvinden eventuele aanpassingen kunnen worden gedaan.
- Op deze SLA zijn de “Nederland ICT Voorwaarden” aangevuld met een “Addendum” opgesteld door INTERACTION|NEXT van toepassing. In het geval van strijdigheid of onduidelijkheid tussen de bepalingen van deze SLA en de bepalingen van de “Nederland ICT Voorwaarden” en de “Addendum” prevaleren de bepalingen van deze SLA. Deze bepaling vervalt wanneer in de Overeenkomst het gebruik van afwijkende voorwaarden is afgesproken.
- INTERACTION|NEXT levert op grond van deze SLA de volgende diensten:
 - Het ter beschikking stellen van de Programmatuur (alsmede Koppeling(en)/Koppelinstructuur, Maatwerk, Nieuwe Versies en Updates).
 - Ondersteuning door de Servicedesk bij Incidenten, alsmede het adviseren over het gebruik en de functionaliteit van de Programmatuur.
- De diensten die INTERACTION|NEXT op grond van deze SLA verricht, hebben geen betrekking op:
 - Diensten/content van anderen dan INTERACTION|NEXT die worden ontsloten.
 - Het diagnosticeren en/of verhelpen van verstoringen bij Opdrachtgever of derden van Opdrachtgever, uitgezonderd deze waarbij door INTERACTION|NEXT een Koppeling is gerealiseerd, of in samenspraak middels de Koppelinstructuur een integratie is ontwikkeld, alsook enig niet of niet naar behoren functioneren van de Programmatuur dat wordt veroorzaakt door gebrekkig functioneren van een VPN-verbinding aan de zijde van Opdrachtgever.
- Deze SLA beschrijft tevens de gewenste inspanningen van Opdrachtgever op het gebied van communicatie en informatievoorziening opdat INTERACTION|NEXT haar service zo goed en efficiënt mogelijk kan leveren.
- Mogelijke afspraken tussen Opdrachtgever en INTERACTION|NEXT over een ander serviceniveau worden als toevoeging op dit SLA beschreven, waarbij de afwijkende afspraken worden vastgelegd.
- Service die niet in deze SLA overeengekomen is kan door INTERACTION|NEXT aanvullend geleverd worden. De vergoeding voor deze service wordt in nader overleg met Opdrachtgever vastgesteld.
- INTERACTION|NEXT is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van aan Opdrachtgever of aan derden van Opdrachtgever te wijten grove nalatigheid of uitdrukkelijk aan deze toe te wijzen ondeskundigheid.

Aangeboden diensten

Deze SLA heeft betrekking op de volgende Dienstverlening:

- 1) Ondersteuning door de Servicedesk.**
- 2) Terbeschikkingstelling van de Programmatuur.**

Ondersteuning door de Servicedesk

Kanalen

De Servicedesk biedt een aantal kanalen waarop Ondersteuning kan worden verleend. Onderstaande tabel geeft een overzicht van deze kanalen en de toegang daartoe voor beide abonnementsvormen.

	SaaS Basic	SaaS Premium
Klantenportaal	V	V
E-mail	V	V
Telefoon	-	V

De Servicedesk is bereikbaar via:

- Klantenportaal (ticketregistratiesysteem en kennisbank): support.xential.com
- E-mail: support@xential.com
- Telefoon: +31 (0)548 – 540 606

Vertegenwoordigers

Opdrachtgever benoemt een aantal Vertegenwoordigers, afhankelijk van de gekozen abonnementsvorm. Een Vertegenwoordiger is een persoon die optreedt als coördinator van Opdrachtgever voor het contact met de Servicedesk en als zodanig daar ook is aangemeld. De Vertegenwoordiger dient te beschikken over voldoende kennis van en over het gebruik van de Programmatuur, Koppeling(en)/Koppelininfrastructuur en eventueel Maatwerk. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat bij de Servicedesk van INTERACTION|NEXT te allen tijde het juiste telefoonnummer en e-mailadres van haar Vertegenwoordigers bekend zijn. Bij afwezigheid van een Vertegenwoordiger kan Opdrachtgever een Vervangende Vertegenwoordiger aanwijzen. Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal Vertegenwoordigers die Opdrachtgever kan aanmelden per abonnementsvorm.

	SaaS Basic	SaaS Premium
Vertegenwoordigers	2	5

Servicewindow

De Servicedesk van INTERACTION|NEXT is beschikbaar op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 08.30 uur tot 17.30 uur, Nederlandse tijd. Een uitzondering hierop vormen de in Nederland algemeen erkende feestdagen in de zin van de Algemene Termijnenwet. Buiten het Servicewindow is het, met uitzondering van telefonisch contact, uiteraard wel mogelijk om via de diverse kanalen Tickets aan te maken. De Tickets worden de volgende werkdag op volgorde van binnenkomst en prioriteit behandeld.

Diagnostiek

Om een correcte diagnose te kunnen stellen is het in de meeste gevallen noodzakelijk om logbestanden te raadplegen, dan wel (XML-)bestanden op te vragen. Het is mogelijk dat deze bestanden Persoonsgegevens bevatten. INTERACTION|NEXT acht deze Persoonsgegevensverwerking essentieel voor het leveren van de Dienstverlening en spant zich ervoor in dat met Opdrachtgever een Verwerkersovereenkomst wordt gesloten. Opdrachtgever zal als Verwerkingsverantwoordelijke ervoor moeten zorg dragen dat bestanden waar mogelijk worden geanonimiseerd. Alle gegevens worden direct na afhandeling van het Ticket verwijderd.

Tickets

Een Ticket is een door Opdrachtgever via een van de hiervoor genoemde kanalen bij de Servicedesk ingediend Incident of verzoek. Het Ticket wordt bij binnenkomst door de Servicedesk geclassificeerd. In het geval van een Incident wordt de prioriteit van het Ticket bepaald door de mate waarin de uitvoering van het primaire bedrijfsproces van Opdrachtgever wordt verstoord. Bij een verzoek wordt onderscheid gemaakt tussen een Serviceverzoek en een Wijzigingsverzoek.

- Incident:
 - Prioriteit “Hoog”: er is sprake van een acute systeemstilstand van de Programmatuur waardoor het primaire bedrijfsproces van Opdrachtgever in het geheel niet kan worden uitgevoerd. Wanneer een verstoring geen (directe) betrekking heeft op (onderdelen van) de Programmatuur wordt gesproken van een Calamiteit. De Reactie- en Oplostijden blijven bij een Calamiteit onverminderd van toepassing.
 - Prioriteit “Midden”: hiervan is sprake als 1) de situatie voldoet aan de omschrijving van een Incident van prioriteit “Hoog”, maar er een alternatieve werkwijze beschikbaar is, of als 2) er een Incident optreedt waardoor weliswaar belangrijke functies niet of verminderd beschikbaar zijn, maar geen sprake is van volledige onuitvoerbaarheid van het primaire bedrijfsproces van Opdrachtgever.
 - Prioriteit “Laag”: de Programmatuur ondervindt hinderlijke tekortkomingen, maar verder kan deze door Opdrachtgever normaal worden gebruikt.
- Verzoek:
 - Serviceverzoek: het Ticket is een gebruikersvraag en betreft het adviseren over het gebruik en de functionaliteit van de Programmatuur.
 - Wijzigingsverzoek: het Ticket is een gebruikerswens en betreft een oplossing voor een als probleem ervaren eigenschap, gebruikersonvriendelijkheid of andere functionele wens.

Om de Servicedesk in de gelegenheid te stellen een deugdelijke analyse te kunnen uitvoeren, moet een Ticket zo compleet mogelijk worden aangeleverd. Opdrachtgever verstrekt in het geval van een Incident in elk geval de volgende informatie:

- Een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het Incident;
- Datum en tijdstip van optreden van het Incident;
- Een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de handelingen die Opdrachtgever heeft verricht voordat het Incident optrad (zogenaamde *steps-to-reproduce*);
- Eventueel aanvullende informatie zoals een schermafbeelding van de foutmelding.

Reactie- en Oplostijden

De Reactietijd is de tijd die maximaal wordt doorlopen vanaf het moment dat het Ticket bij de Servicedesk binnen komt, waarin de diagnose wordt vastgesteld zodat direct daarna de (eventuele) herstelwerkzaamheden kunnen starten. Voor de berekening van de Reactietijden die in onderstaande tabel staan beschreven, worden alleen de uren geteld tijdens het Servicewindow van de Servicedesk. Wanneer een Incident van prioriteit “Hoog” wordt vastgesteld, spant INTERACTION|NEXT zich ervoor in dat binnen de Oplostijden in onderstaande tabel het Incident tenminste is afgeschaald naar prioriteit “Midden” en er derhalve een alternatieve werkwijze beschikbaar is. Onder meer door de complexiteit van de Programmatuur en met name Koppeling(en) of integraties ontwikkeld via de Koppelinfrastuctuur dan wel Maatwerk, kan INTERACTION|NEXT geen Oplostijden voor Incidenten buiten prioriteit “Hoog” garanderen.

Reactietijd Incidenten:

	SaaS Basic	SaaS Premium
Prioriteit "Hoog"	2 uur	1 uur
Prioriteit "Midden"	8 uur	4 uur
Prioriteit "Laag"	16 uur	8 uur

Oplostijd Incidenten:

	SaaS Basic	SaaS Premium
Prioriteit "Hoog"	8 uur	4 uur
Prioriteit "Midden"	-	-
Prioriteit "Laag"	-	-

Reactietijd Service- en Wijzigingsverzoeken:

	SaaS Basic	SaaS Premium
Serviceverzoek	16 uur	8 uur
Wijzigingsverzoek	48 uur	24 uur

INTERACTION|NEXT neemt Wijzigingsverzoeken te allen tijde in behandeling, maar is nimmer verplicht deze in een Nieuwe Versie of Update van de Programmatuur op te nemen. Indien gewenst kan een Wijzigingsverzoek in uitzonderlijke gevallen als Maatwerk worden ontwikkeld. De kosten voor de totstandkoming van Maatwerk zijn te allen tijde voor Opdrachtgever.

Terbeschikkingstelling van de Programmatuur

Beschikbaarheidsgraad

De Beschikbaarheidsgraad is de tijd dat de Programmatuur in een Meetperiode beschikbaar is voor Opdrachtgever gedurende de Kantoortijden. De Meetperiode omvat een periode van een kalendermaand. De Beschikbaarheidsgraad is afhankelijk van de abonnementsvorm en wordt uitgedrukt in een percentage (in procenten). In het geval van (het vermoeden van) het optreden van een Calamiteit zal INTERACTION|NEXT zoveel mogelijk communicatie verzorgen via de pagina <https://status.xential.nl>. Op de diverse foutpagina's wordt hier expliciet naar verwezen. Vertegenwoordigers en andere geïnteresseerden kunnen de berichtgeving door middel van een RSS- of Atom feed automatisch ontvangen. Ook gepland extra onderhoud buiten Kantoortijden zal op deze pagina worden vermeld. Bij verstoringen van langer dan een uur zullen Vertegenwoordigers na de herstelwerkzaamheden een bericht in de beheeromgeving ontvangen. INTERACTION|NEXT streeft telkens naar volledige transparantie over de oorzaak en de opvolging van Incidenten. Op verzoek kan een (kosteloos) overzicht van de behaalde beschikbaarheidsgraad en (de invloed van) eventuele verstoringen worden verstrekt. Buiten Kantoortijden committeert INTERACTION|NEXT zich aan een inspanningsverplichting om de niet-beschikbaarheid zoveel mogelijk te beperken, met uitzondering van de Geplande Niet-Beschikbaarheid.

	SaaS Basic	SaaS Premium
Beschikbaarheidsgraad	98%	99,8%

Geplande Niet-Beschikbaarheid

INTERACTION|NEXT draagt zorg voor het beheer en onderhoud van de systemen en rolt Nieuwe Versies en Updates uit volgens het releasebeleid. Alle werkzaamheden vinden in de regel plaats in de Geplande Niet-Beschikbaarheid, dat wil zeggen de periodes buiten Kantoortijden waarbij de Programmatuur met instemming van Opdrachtgever niet beschikbaar mag zijn. Onderdeel van de Geplande Niet-Beschikbaarheid is het Onderhoudswindow, de uren van 18.00 uur tot 21.00 uur op de eerste en derde maandag van de maand, Nederlandse tijd. Dit houdt derhalve in dat de Programmatuur op deze momenten zonder kennisgeving niet beschikbaar kan zijn. Niet-Beschikbaarheid buiten het Onderhoudswindow zal in overleg met Opdrachtgever worden gepland. Bij hoge uitzondering behoudt INTERACTION|NEXT zich het recht voor om tijdens Kantoortijden te kunnen acteren voor het plaatsen van een hotfix voor een beveiligingsprobleem of voor het verhelpen van een productieverstorend Incident. INTERACTION|NEXT zal dergelijke werkzaamheden per ommegaande kenbaar maken aan de bij de Servicedesk bekende Vertegenwoordigers van Opdrachtgever.

Testomgeving

Afhankelijk van de gekozen abonnementsvorm stelt INTERACTION|NEXT een testomgeving beschikbaar. Nieuwe Versies en Updates worden één maand voor uitrol op de productieomgeving beschikbaar gesteld op de testomgeving. Reactie- en (eventuele) Oplostijden zijn niet van toepassing op Incidenten, Service- of Wijzigingsverzoeken met betrekking tot de testomgeving. Daarnaast kunnen er nimmer rechten worden ontleend aan (de inhoud van) deze omgeving (de backups zijn gelimiteerd tot één dag).

	SaaS Basic	SaaS Premium
Testomgeving	-	V

Nieuwe Versies en Updates

INTERACTION|NEXT hanteert een releasebeleid dat erop gericht is om stabiliteit en kwaliteit, maar ook voorspelbaarheid te garanderen, met de flexibiliteit om bij eventuele beveiligings-, of productieverstorende issues snel te kunnen acteren. Vanaf versie 4 van xential zijn releases als volgt opgebouwd:

Major - Minor - Build

Voorbeeld: 4.2.x

Wanneer de *major* aanduiding wijzigt is sprake van een Nieuwe Versie. Bij een wijziging van de *minor* aanduiding wordt gesproken over een Update, terwijl bij de uitrol van een nieuwe *build* wordt gerefereerd aan een Patch/Hotfix. Bij Nieuwe Versies en Updates geldt telkens een testfase van één maand. Wanneer sprake is van een kwetsbaarheid en er derhalve een Patch/Hotfix benodigd is, zal aan de hand van het Common Vulnerability Scoring System (CVSS) worden bepaald hoe lang de *build* (eerst) wordt aangeboden in de testomgeving. De release van Nieuwe Versies en Updates wordt door INTERACTION|NEXT tijdig kenbaar gemaakt aan Opdrachtgever. INTERACTION|NEXT verwacht van Opdrachtgever dat er tenminste een *end-to-end* ketentest wordt uitgevoerd. Andersom mag Opdrachtgever er vanuit gaan dat de releases telkens uitvoerig zijn onderzocht in de teststraat. In deze testperiode kunnen bevindingen onverwijld worden gemeld bij de Servicedesk. Na deze fase wordt, mits deze bevindingen een verdere uitrol niet (meer) belemmeren, de Release Candidate uitgerold op de productieomgeving. Indien een nieuwe Release Candidate ervoor zorgt dat belangrijke functies niet of verminderd beschikbaar worden, zullen INTERACTION|NEXT en Opdrachtgever in overleg treden om de verdere uitrol (voorlopig) op te schorten. Nieuwe Versies en Updates worden in de regel uitgerold in het Onderhoudswindow op de eerste maandag van de maand. Het overzicht van nieuwe functionaliteiten en het zogenaamde *changelog* waarin de wijzigingen worden opgesomd kan worden gevonden in de beheeromgeving via de button "Versie-overzicht".

Backup en recovery

Backup van de gegevens is essentieel om de continuïteit van de Programmatuur te garanderen. Softwarematige- of menselijke fouten kunnen leiden tot verlies, corruptie of vernietiging van cruciale gegevens. Op de omgevingen wordt derhalve elke nacht een volledige kopie gemaakt volgens de 3-2-1 backup-regel. Dat wil zeggen dat er drie verschillende kopieën worden gemaakt, op twee verschillende opslagmedia en één backup buiten de deur. Het zogenaamde Recovery Point Objective (RPO), de hoeveelheid gegevens dat maximaal verloren gaat, is hiermee maximaal 24 uur. Het Recovery Time Objective (RTO), de tijd die het maximaal kost om een *recovery* uit te voeren, is gelijk aan de Oplostijd van een Incident van de prioriteit "Hoog". INTERACTION|NEXT verplicht zich tot het minimaal halfjaarlijks uitvoeren van een zogenaamde *recovery*-test. Onderstaande tabel geeft de bewaartermijnen van de verschillende backups van de productieomgeving weer. De wekelijkse- en driemaandelijks backups worden versleuteld opgeslagen.

	SaaS Basic	SaaS Premium
Dagelijks	2	4
Wekelijks (zondag)	2	4
Driemaandelijks	1	1

N.B. Het is in geen geval mogelijk om individuele objecten van de Programmatuur te herstellen.

Monitoring en logging

De omgevingen worden 24/7 door INTERACTION|NEXT gemonitord. Op alle systemen wordt een reeks systeem- en netwerkparameters bewaakt en wordt elke minuut gepoogd bepaalde onderdelen van de Programmatuur op te vragen. Bij onvolkomenheden worden systeembeheerders direct geïnformeerd. Daarop kunnen zij indien noodzakelijk opschalen of overschakelen op redundante systemen. Voor doeleinden als *troubleshooting* en analyse worden verschillende gebeurtenissen door de applicatie geregistreerd. INTERACTION|NEXT bewaart deze loggegevens tot dertig dagen terug, bijvoorbeeld voor het stellen van een juiste diagnose bij eventuele problemen. In het geval van (een vermoeden) van een beveiligingsincident zal INTERACTION|NEXT de logbestanden langer bewaren. Waar nodig zullen deze in dit geval te allen tijde eerst worden geanonimiseerd.

Informatiebeveiliging

INTERACTION|NEXT draagt zorg voor een gedegen beveiligingsstrategie voor haar SaaS-oplossingen. Samen met haar hostingpartner heeft INTERACTION|NEXT informatiebeveiligingskaders opgesteld. Onder informatiebeveiliging worden alle voorkomende maatregelen, procedures en instructies verstaan die betrekking hebben op het waarborgen van alle aspecten van informatieverwerking binnen een organisatie. Het uitgangspunt daarbij is om de juistheid en continuïteit van informatie en informatievoorziening te garanderen en eventuele gevolgen, mogelijke risico's en potentiële schade op gecontroleerde wijze te minimaliseren tot een verantwoord niveau. INTERACTION|NEXT werkt continu aan het verbeteren van de veiligheid van gegevens. Informatiebeveiliging bestaat uit organisatorische- en technische maatregelen die aan de hand van risicoanalyses zijn opgesteld. INTERACTION|NEXT werkt hard aan de implementatie van de norm ISO/IEC 27001. Aan de hand van deze maatstaf zijn en worden talrijke maatregelen getroffen op een groot aantal organisatorische- en technische vlakken. INTERACTION|NEXT heeft bij de selectie van een hostingpartner potentiële kandidaten getoetst op relevante certificeringen. Haar hostingpartner kan dan ook onder meer de volgende certificaten overleggen: NEN7510, ISO/IEC 9001, ISO/IEC 14001 en ISO/IEC 27001. Daarnaast beschikt zij over de SOC2-verklaring en heeft het datacenter de BREEAM-status "Excellent" ontvangen.

Alle SaaS-servers worden ontsloten door een redundant opgezet FortiGate platform van Fortinet. Deze dienst wordt volledig beheerd en gegarandeerd door de hostingpartner. Naast de standaard functionaliteiten van een firewall, biedt deze een reeks moderne beveiligingstechnologieën waardoor de systemen optimaal beschermd worden. Alle verkeer wordt gerouteerd naar de Nationale Wasstraat (NaWas) tegen DDos-aanvallen van de Stichting Nationale Beheersorganisatie Internet Providers (NBIP). De NaWas *scrubt* alle verkeersstromen en herleidt foutief verkeer, zodat alleen "schoon" verkeer overblijft. Het SaaS-cluster maakt daarnaast gebruik van het loadbalancing-principe. Op deze servers wordt de versleuteling van gegevens afgehandeld en wordt door middel van *portbinding* uitgesloten dat de omgevingen op enige alternatieve wijze te benaderen zijn. Op de omgevingen kan indien gewenst, of in een enkel geval noodzakelijk, ook gebruik gemaakt worden van een versleutelde *site-to-site* VPN-verbinding tussen Opdrachtgever en hostingpartner. Daarmee is het betreffende VLAN alleen voor vooraf gedefinieerde IP-reeksen beschikbaar. Alle (persoons-)gegevens op de SaaS-oplossingen zijn slechts door een select aantal medewerkers van INTERACTION|NEXT op te vragen, enkel door middel van een VPN-verbinding en te allen tijde middels meervoudige verificatie. Deze medewerkers zijn aangewezen op basis van een autorisatiematrix, hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend en zijn telkens in het bezit van een recente Verklaring Omtrent Gedrag.

INTERACTION|NEXT streeft continu naar het gebruik van de laatst beschikbare (*stable*) versies van alle third-party software. Nieuwe Versies en Updates worden middels het zogenaamde OTAP-model onderworpen aan uitvoerige testplannen. Eventuele door het Nationaal Cyber Security Centrum geïdentificeerde kwetsbaarheden worden onverwijld opgevolgd.

Overige bepalingen

Exitstrategie

Als Opdrachtgever geen gebruik meer wenst te maken van de Dienstverlening van INTERACTION|NEXT treedt het Exitplan in werking. Daarvoor kunnen Opdrachtgever en INTERACTION|NEXT voorafgaand aan de Dienstverlening een separate Overeenkomst opstellen. Daarin wordt onder meer bepaald of en welke gegevens worden geëxtraheerd, wanneer en op welke wijze deze aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld en wanneer de gegevens worden vernietigd. INTERACTION|NEXT zal ervoor zorg dragen dat de gegevens conform het recht op dataportabiliteit in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat worden verstrekt. Bij buitenproportionele eisen/wensen van Opdrachtgever behoudt INTERACTION|NEXT zich het recht voor om kosten te berekenen. Wanneer Opdrachtgever geen gebruik wenst te maken van een Exitplan, zal INTERACTION|NEXT de data direct na het vervallen van de beëindigingstermijn van twee weken verwijderen.

Counterpart en verantwoordelijkheid

Als er sprake is van communicatie over en weer met leveranciers van software van derden geïnitieerd vanuit de Programmatuur van INTERACTION|NEXT, zoals Koppeling(en)/Koppelinstructuur en/of Maatwerk, neemt INTERACTION|NEXT het initiatief naar de derde partij. Dit geldt voor Incidenten alsook het verzorgen van vernieuwingen op grond van uitgeleverde versies van de partijen, mits INTERACTION|NEXT op de hoogte wordt gebracht door deze partijen en/of Opdrachtgever. Nadat INTERACTION|NEXT de werking van de wijzigingen in de Programmatuur in de bij Opdrachtgever aanwezige configuratie heeft bevestigd moet de software ook door Opdrachtgever (indien van toepassing) in haar testomgeving getest worden voordat de software verder uitgerold wordt. INTERACTION|NEXT kan nimmer verantwoordelijk worden gesteld voor acties van derden.

Escalatieprocedure

Bij onverhoopte klachten rondom de uitvoering van deze Service Level Agreement kan door één der partijen een beroep worden gedaan op de escalatieprocedure. Deze procedure kent twee niveaus:

- Niveau 2 Operationeel niveau:
In eerste instantie wordt op operationeel niveau geëscaleerd indien een der partijen dit noodzakelijk acht vanwege onvoldoende voortgang in oplossingen of het niet nakomen van prestatieafspraken. Vanuit INTERACTION|NEXT wordt de relatie- en/of accountmanager bedoeld, vanuit Opdrachtgever de daarvoor aangewezen Vertegenwoordiger.
- Niveau 1 Management- en/of directieniveau:
Als de eerste escalatie voor een der partijen tot onvoldoende resultaten leidt, wordt verder op management- en/of directieniveau geëscaleerd. Beide partijen verplichten zich tot het benoemen van escalatiebevoegde personen en het uitwisselen van contactgegevens.

Vertrouwelijkheid

Alle gegevens over de uitvoering van werkzaamheden in het kader van deze SLA worden door beide partijen vertrouwelijk behandeld. Als tijdens de uitvoering van deze SLA geschillen ontstaan, worden deze in eerste instantie op Niveau 1 van de escalatieprocedure opgelost. Als er geen oplossing bereikt wordt zal het geschil, onverminderd de mogelijkheid van hoger beroep, voorgelegd worden aan de bevoegde rechter te Almelo.