

Service Level Agreement (SLA)

Eerlijk Bieden BV

KVK: 83042210

Datum: September 2022

versie: 1.0

1. Applicatie	3
2. Beschikbaarheid van de applicatie	3
3. Applicatie- en service support proces	3
4. Incident management	4
5. Release management	4
5.1 Release control en management	5
6. Onderhoud aan de applicatie	5
7. Service levels	5
7.1 Beschikbaarheid support	6
8. Downtime voor gepland onderhoud en reguliere deployments	6
9. Responstijden en procedures	6
9.1 Responstijd voor issues vallend onder de vergoeding voor de dienstverlening	7
10. Verzoeken om aanpassingen - Requests for Change / Feature	8
11. Geplande onderbreking van de Applications en Services	8
11.1 Geplande onderbrekingen	8
11.2 Onderbreking in geval van nood / Emergency outage	8

1. Applicatie

Deze overeenkomst heeft betrekking op de volgende producten van Eerlijk Bieden BV (nader te noemen Eerlijk Bieden):

- Eerlijk Bieden Biedsoftware

De producten van Eerlijk Bieden worden afgenomen via:

- app.eerlijkbidden.nl
- Eerlijk Bieden per Iframe
- eerlijkbidden.nl

2. Beschikbaarheid van de applicatie

Eerlijk Bieden streeft een beschikbaarheidspercentage van 99,5% na voor haar SaaS-diensten. De beschikbaarheid van de SaaS-diensten is een in de tijd voortschrijdend gemiddelde, dat per jaar wordt gemeten. De uptime wordt online transparant weergegeven via een monitor: <https://stats.uptimerobot.com/QR0V2TXLDG>

De niet-beschikbaarheid van de SaaS-dienst gaat in vanaf het moment wanneer de monitor een storing signaleert en eindigt wanneer de applicatie weer online is. De duur van de time-out wordt met een interval van één minuut gecontroleerd. Het niet beschikbaar zijn tijdens een onderhoudsvenster telt hier niet in mee.

3. Applicatie- en service support proces

Eerlijk Bieden ontvangt supportvragen, meldingen van incidenten en verzoeken voor veranderingen via de volgende kanalen:

- Per email via support@eerlijkbidden.nl
- Per chat via de online beacon
- Per contactformulier op de website: www.eerlijkbidden.nl

Waar mogelijk wordt de issue door de Eerlijk Bieden support beantwoord/opgelost.

Indien een issue niet kan worden opgelost en de resolutie een change of bugfix nodig maakt, wordt de resolutie door development en/of systems admin verzorgt.

4. Incident management

Onder incident management wordt verstaan:

- Het registreren van alle incidenten, per email, in wekelijks overleg die naar de support worden geëscaleerd, registreren van benodigde acties, oplossingen, responstijden en compliance met de relevante standaarden.
- Het betrekken van alle partijen in de oplossing van incidenten, afspreken van termijn van opvolging en monitoren van de ontwikkelingen
- Het melden van de oplossing van incidenten per email, in wekelijks overleg aan de betrokkenen zodra een oplossing beschikbaar is
- Het analyseren van de incidenten na afloop om conclusies te kunnen trekken en preventieve maatregelen te kunnen nemen.

5. Release management

In het kader van release management mag Gebruiker verwachten dat Eerlijk Bieden;

- Actief communiceert over de release kalender voor software en service upgrades en data/tijdstippen voor hot fixes en data-updates;
- Actief communiceert over de mogelijke impact van nieuwe releases op de activiteiten van Gebruiker
- Zich maximaal inspant om te voorkomen dat nieuwe releases niet eerder bestaande bugs bevatten en dat nieuwe functionaliteit en/of data geschikt is voor gebruik door Gebruiker.
- Voldoende en effectieve support beschikbaar stelt voor de nieuwe release voor Gebruiker die in direct contact met Eerlijk Bieden kunnen staan.
- Aanbevelingen doet voor ingebruikname van nieuwe versies
- Deployment en activering verzorgt van nieuwe productversies
- Productversies onderhoudt in het kader van release management.
- Deployment Announcements en Release Notes verstrekt aan de aangewezen contactpersonen.

5.1 Release control en management

Release control en management omvat alle taken voor het implementeren van data en software (en fixes) naar de productieomgeving nadat alle data en/of software is getest door Eerlijk Bieden en eventuele toeleveranciers. De scope is afhankelijk van de aard van de release of de fix – bijvoorbeeld in geval van een fix voor een critical problem- kan de scope geminimaliseerd worden, maar kan de volgende zaken omvatten:

- Support voor de deployment op een (beta-) testomgeving
- Levering van geschikte test data
- Support en bugfixing gedurende user acceptance testing
- Support voor de deployment naar de productieomgeving

6. Onderhoud aan de applicatie

Eerlijk Bieden zal alle noodzakelijke onderhoud plegen op de applicaties die naar haar mening noodzakelijk is. Voorbeelden hiervan zijn:

- Onderhoud op hosted- en Cloud- infrastructuur
- Onderhoud op bestandsfolders en logfiles

De eerder genoemde onderhouds activiteiten vallen onder vergoeding voor de dienstverlening. Aanvullend onderhoud kan worden uitgevoerd door Eerlijk Bieden na uitdrukkelijk verzoek en overeenkomst tussen Gebruiker en Eerlijk Bieden.

7. Service levels

Eerlijk Bieden spant zich in om de service level doelstellingen te halen die met Gebruiker zijn overeengekomen voor de respons- en resolutietijden zoals gespecificeerd in deze SLA

Problemen waarvoor een fix in de code of data nodig is zullen gemanaged worden onder een met Gebruiker overeengekomen release proces voor zowel de reguliere releases als emergency releases (hot fixes).

De scope van de reguliere releases zal door Eerlijk Bieden worden bepaald. Waar het specifiek voor Gebruiker toegezegde functionaliteit of fixes betreft wordt de scope in overeenstemming met Gebruiker bepaald. De prioritering van fixes in een release gebaseerd op operationele of business vereisten, kan tot gevolg hebben dat respons targets voor bestaande individuele items niet gehaald worden.

7.1 Beschikbaarheid support

Eerlijk Bieden levert support voor de Applications en Services op werkdagen, maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 hr. CE(S)T (met uitzondering van Nederlandse officiële feestdagen).

Buiten kantooruren en in het weekend kan melding gedaan worden voor operationele issues via een email. Bij urgente issues zal Eerlijk Bieden de issue zo snel als mogelijk onderzoeken, terugmelding doen en proberen te verhelpen. Niet urgente issues worden vanaf de eerstvolgende werkdag opgepakt.

8. Downtime voor gepland onderhoud en reguliere deployments

Downtime voor noodzakelijk onderhoud zal vooraf naar Gebruiker gecommuniceerd worden

onder vermelding van:

- Datum en tijdstip
- Duur van de onderbreking

Onderhoud zal op werkdagen en zoveel als mogelijk buiten kantooruren plaatsvinden.

9. Responstijden en procedures

Eerlijk Bieden onderscheidt issues naar de volgende 3 categorieën:

- Issues die onder gemaakte prijsafspraken vallen
- Issues die niet onder gemaakte prijsafspraken vallen
- Verzoeken tot aanpassingen (Change/Feature requests)

Alle issues worden naar prioriteit behandeld:

Schaal	Definitie	Voorbeeld
1 Urgent	Business critical voor alle gebruikers; geen workaround beschikbaar	Totale uitval van de service
2 Hoog	Business critical voor bepaalde gebruikers geen	Applicatie niet meer werkbaar voor bepaalde Gebruikers

	workaround beschikbaar	
3 Medium	Elke impact op de service die operations of het business proces schaadt, maar niet business critical is zonder beschikbare workaround	uitval van de widget functies
4 Laag	Elke impact op de service die operations of het business proces op termijn schaadt, maar niet business critical is en waarvoor een workaround beschikbaar is	Vertraging in mailverkeer
5 Niet urgent	Elke impact op de service die operations of het business proces niet schaadt	Fouten in copy

9.1 Responstijd voor issues vallend onder de vergoeding voor de dienstverlening

Schaal	Bevestiging	Respons	Statusupdate elke	Oplossing
1 Urgent	15 minuten	30 minuten	1 uur	24 uur
2 Hoog	15 minuten	30 minuten	2 uur	Emergency release
3 Medium	15 minuten	30 minuten	5 dagen	Volgende deployment
4 Laag	15 minuten	1 uur	10 dagen	Volgende deployment
5 Niet urgent	15 minuten	1 uur	Volgens afspraak	Volgende deployment

10. Verzoeken om aanpassingen - Requests for Change / Feature

Dit kunnen meldingen zijn van issues die niet als probleem zijn gerapporteerd, maar als verzoek om een aanpassing om daarmee de functionaliteit te verbeteren. RFC's worden ingediend via de Eerlijk Bieden support contact kanalen. Een initiële respons zal door Eerlijk Bieden worden gegeven met datum waarop een beschrijving van de RFC en inschatting van kosten en tijd kan worden verstrekt. Deze opgave, eenmaal verstrekt, stelt Gebruiker in staat om te besluiten om de RFC te budgetteren en aan te vragen.

11. Geplande onderbreking van de Applications en Services

11.1 Geplande onderbrekingen

Geplande onderbrekingen voor onderhoud of deployments zullen waar mogelijk niet plaatsvinden binnen werktijd. Daar waar geplande downtime verwacht wordt zal Eerlijk Bieden Gebruiker minimaal 24 uur van tevoren inlichten over de geplande datum, tijdstip en geschatte duur van de onderbreking.

11.2 Onderbreking in geval van nood / Emergency outage

Een emergency outage kan in uitzonderlijke gevallen nodig zijn om een fix aan te brengen die een storing in de Applications en Services verhelpt.

Als een emergency outage onvermijdelijk is zal Eerlijk Bieden dit vooraf melden via de relatiemanager van Gebruiker.