

Service Level Agreement (SLA)

Versie: 1.1

Laatste inhoudelijke wijziging op: 06-10-2016

Inleiding

In het Service Level Agreement (SLA) is vastgelegd welke garanties Silvasoft haar klanten (verder te noemen: “klant”) geeft over de Mijn Silvasoft omgeving (verder te noemen: “de applicatie”) en hoe die worden gegeven. Dit document is ingedeeld in twee hoofdstukken, te weten:

Ondersteuning: de garanties die Silvasoft geeft wat betreft ondersteuning en fouten in de applicatie.

Applicatie en data: de garanties die Silvasoft geeft wat betreft beschikbaarheid, back-ups, vertrouwelijkheid en veiligheid van de applicatie en data.

Bereikbaarheid

De Silvasoft helpdesk is bereikbaar via de volgende kanalen:

Support telefoonnummer:

NL: [+31 \(0\)85 - 225 07 63](tel:+3120852250763)

BE: [+32 \(0\)78 - 250 302](tel:+322078250302)

Per e-mail: indienen

Silvasoft support is beperkt tot functionele onderwerpen met betrekking tot de applicatie en betreft geen administratieve of fiscale adviezen. Voor administratieve of fiscale adviezen kan de klant zich wenden tot haar eigen adviseur of tot een bij Silvasoft aangesloten adviseur.

Rapporteren van fouten

Fouten in de applicatie dienen altijd per e-mail of per telefoon gemeld te worden. Een fout is gedefinieerd als: “een bestaande functionaliteit die niet werkt zoals deze volgens de door Silvasoft geschreven documentatie van de applicatie zou moeten werken”. Fouten die via de feedback knop in de applicatie worden gemeld zijn uitgesloten van de garanties die in dit SLA worden gegeven wat betreft de reactie- en oplossingstijd voor de fout.

Silvasoft is niet verantwoordelijk voor het oplossen van problemen die buiten haar macht liggen om op te lossen zoals problemen in de software of hardware van leveranciers van Silvasoft. In het geval van een dergelijk probleem zal Silvasoft niettemin verplicht zijn haar uiterste best te doen om namens de klant een snelle oplossing af te dwingen bij de leveranciers van Silvasoft.

Prioritering

Iedere fout wordt door Silvasoft geprioriteerd in de categorie Hoog, Gemiddeld of Laag. Bij het bepalen van de prioriteit wordt overlegd met de klant en zal Silvasoft rekening houden met:

- De impact van de fout: wie heeft er allemaal last van?
- Het belang: kan de klant nog verder met deze fout?

De definities die Silvasoft hanteert voor de verschillende prioriteiten zijn:

Hoog: De functionaliteit kan niet gebruikt worden, er is geen work-around en de klant kan niet verder zonder een directe oplossing.

Middel: De functionaliteit kan niet gebruikt worden, er is geen work-around maar de klant kan verder zonder een directe oplossing.

Laag: De functionaliteit kan ondanks de fout wel gebruikt worden of er is een werkbare work-around.

Gegarandeerde tijden voor foutafhandeling

Afhankelijk van de prioriteit geeft Silvasoft garanties wat betreft de tijd waar binnen de klant reactie ontvangt op het melden van een fout en de tijd waarbinnen de fout is opgelost. In de reactie zal Silvasoft aangegeven op welke prioriteit een fout is geschat.

Binnen één werkdag geeft Silvasoft reactie. De oplossingstijd per prioriteit is als volgt:

- Hoog: 95% binnen twee werkdagen
- Middel: 90% binnen vijf werkdagen
- Laag: 90% binnen 10 werkdagen

Rapporteren van nieuwe wensen

Nieuwe wensen zijn gedefinieerd als: "alle verzoeken tot aanpassing van de software die niet voldoen aan de gegeven definitie voor een fout". Deze nieuwe wensen kunnen gemeld worden via alle kanalen (telefoon, e-mail, feedbackknop in Silvasoft). Nieuwe wensen worden door Silvasoft beoordeeld en ingepland zonder garanties wat betreft het ontwikkelen daarvan. Silvasoft zal ieder kwartaal een selectie van de nieuwe wensen ontsluiten richting de klanten zodat op de nieuwe wensen afgestemd kan worden.

Applicatie en data

Met de applicatie wordt enkel en alleen de Mijn Silvasoft-omgeving bedoeld die bereikbaar is via mijn.silvasoft.nl

Beschikbaarheid

Silvasoft garandeert dat de applicatie minimaal 99% van de tijd beschikbaar is. Geplande onderhoudswerkzaamheden zijn hiervan uitgezonderd.

Monitoring

De performance en de werking van de applicatie wordt 24 uur per dag en 7 dagen per week bewaakt. Indien er problemen zijn met de omgeving zorgt een geautomatiseerd proces voor signalering per SMS en per e-mail aan Silvasoft.

Veiligheid

Silvasoft heeft de veiligheid van de data van haar klanten zeer hoog staan. De applicatie werkt over een Secure Sockets Layer (SSL) verbinding, wat betekent dat alle gegevens gecodeerd worden verstuurd tussen de computer van de klant en de Silvasoft-server. Ook wat betreft het beheer van het serverpark wordt er alleen gebruikgemaakt van de veiligste verbindingen: Secure Shell (SSH) op basis van een Public Key Infrastructure (PKI) en SSH File Transfer Protocol (sFTP). Zie ook de "Verwerkersovereenkomst" voor meer informatie m.b.t. de bescherming en verwerking van uw gegevens.

Vertrouwelijkheid

Silvasoft zal strikte geheimhouding betrachten wat betreft alle door de klant ingevoerde data in de applicatie en deze op geen enkele wijze beschikbaar stellen aan derde partijen.

Silvasoft is dusdanig beveiligd dat medewerkers van Silvasoft zichzelf geen toegang kunnen verschaffen tot de (financiële) administratie van de klant mits de klant daar zelf expliciet toestemming voor geeft, bijvoorbeeld in het kader van ondersteuning.

Naast deze beveiliging hebben alle medewerkers van Silvasoft een geheimhoudingsverklaring met Silvasoft.

Silvasoft heeft wel het recht om door middel van een geautomatiseerd proces geaggregeerde statistische data te verzamelen ten behoeve van verbetering van de applicatie of ten behoeve van rapportagedoeleinden.

Onderhoudsmomenten

Silvasoft onderscheidt (regulier) onderhoud en noodreparaties wat betreft de momenten waarop het plaats vindt en hoe de aankondiging plaatsvindt. Noodreparaties betreffen oplossingen voor fouten van hoge prioriteit. Regulier onderhoud betreft fouten van middel of lage prioriteit of de vrijgave van volledig nieuwe functionaliteit.

Noodreparaties worden door Silvasoft minimaal 30 minuten van te voren aangekondigd in de vorm van een melding die gegeven wordt bij het inloggen op de applicatie. Noodreparaties kunnen 24 uur per dag en 7 dagen per week plaatsvinden.

Onderhoud dat noodgedwongen tijdens kantooruren uitgevoerd moet worden, zal door Silvasoft minimaal één week van te voren worden aangekondigd aan de klant per e-mail. Onderhoud dat tussen 22:00 en 4:00 uur 's nachts wordt uitgevoerd, wordt minimaal één dag van te voren aangekondigd middels een melding die bij inloggen wordt gegeven in de Silvasoft-applicatie.

Back-ups

Er worden 2-maal daags backups gemaakt van Silvasoft. Aanvullend worden op elke 1e en 15e van de maand extra backups gemaakt. Alle back-ups worden op een veilige, geografisch gespreide locatie bewaard.

- Dagelijkse back-ups worden 90 dagen bewaard in 2 verschillende datacenters.
- 2-maandelijkse backups worden bewaard conform de wettelijke bewaarplicht waar Silvasoft aan moet voldoen.
- Indien er zich een calamiteit op de servers van Silvasoft voordoet, zal er nooit meer dan één dag gegevensverlies optreden voor de klant.

Het is voor de klant niet mogelijk om zelf back-ups te maken of back-ups te herstellen. Silvasoft zal alleen in geval van een systeem brede calamiteit een back-up terugzetten.