



SERVICE LEVEL AGREEMENT ZERMELO SOFTWARE B.V.

Versie 1.0
Datum 30 april 15

ARTIKEL 1. DEFINITIES

De in de Service Level Agreement met hoofdletters geschreven termen hebben de hierna volgende betekenis.

- 1.1. **Algemene Voorwaarden:** de algemene voorwaarden zoals gehanteerd door Zermelo en welke onderdeel uitmaken van de Overeenkomst;
- 1.2. **Daadwerkelijke Beschikbaarheid:** de daadwerkelijk gerealiseerde mate van beschikbaarheid van de Dienst;
- 1.3. **Dienst(en):** de SaaS-applicatie ten behoeve van automatisering in het onderwijs en die door Zermelo onder de Overeenkomst in gebruik wordt gegeven aan Opdrachtgever (Zermelo Portal), waaronder uitdrukkelijk niet verstaan de Windows applicaties Zermelo Desktop en Zermelo Client en de Zermelo App voor smartphones en tablets;
- 1.4. **Fout:** het substantieel niet voldoen aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen;
- 1.5. **Gewenste Beschikbaarheid:** de door Zermelo nagestreefde mate van beschikbaarheid van de Dienst;
- 1.6. **Hersteltijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Zermelo een Fout heeft geconstateerd of Opdrachtgever een melding van een Fout heeft ontvangen en bevestigd en (ii) het tijdstip waarop de Fout is opgelost, (de Fout in) de Dienst is vervangen, of een Workaround is gecreëerd, zoals vastgesteld door Zermelo;
- 1.7. **Onderhoud:** het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de Diensten alsmede gepland onderhoud;
- 1.8. **Ondersteuning:** het geven van mondelinge (telefonisch) en schriftelijke adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Dienst;
- 1.9. **Opdrachtgever:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf met wie Zermelo een Overeenkomst heeft;
- 1.10. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Zermelo en Opdrachtgever krachtens welke Zermelo de Diensten levert aan Opdrachtgever;
- 1.11. **Reactietijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Opdrachtgever een melding van een Fout heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop Zermelo een reactie stuurt aan Opdrachtgever van ontvangst van de melding, zoals vastgesteld door Zermelo;
- 1.12. **SLA of Service Level Agreement:** het onderhavige document;
- 1.13. **Website:** iedere website van Zermelo waarop zij haar Diensten aanbiedt, meer specifiek www.zermelo.nl dan wel subdomeinen en andere extensies;

- 1.14. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen en de dagen tussen kerst en de jaarwisseling (27 t/m 31 december);
- 1.15. **Werkuren:** uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur;
- 1.16. **Zermelo:** de besloten vennootschap Zermelo Software B.V., kantoorhoudend te Oegstgeest en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 28080856.
- 1.17. **Workaround:** Een handeling waarmee een Fout, al dan niet tijdelijk, omzeild kan worden.

ARTIKEL 2. AARD VAN DE OVEREENKOMST

- 2.1. Dit document vormt de SLA voor de Dienst zoals deze geleverd wordt door Zermelo. De SLA heeft tot doel het niveau van de dienstverlening vast te leggen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven, prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.
- 2.2. De SLA gaat in op het moment van eerste levering van de Dienst en wordt aangegaan voor dezelfde periode als de Overeenkomst waaronder de Dienst wordt geleverd. De SLA wordt automatisch beëindigd op de datum waarop de Overeenkomst eindigt. Een opzegging van de Overeenkomst zal tevens gelden als een opzegging van deze SLA.
- 2.3. Deze SLA betreft uitsluitend de volgende standaard supportwerkzaamheden van Zermelo:
- het plegen van (periodiek) Onderhoud;
 - het herstellen van Fouten;
 - het bewaken van Gewenste Beschikbaarheid; en
 - het leveren van Ondersteuning.
- 2.4. Naast deze standaard supportwerkzaamheden kan Zermelo andere werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van Opdrachtgever. Deze werkzaamheden zullen mogelijk apart in rekening worden gebracht. Voor zover mogelijk zal Zermelo vooraf opgaaf van kosten overleggen aan Opdrachtgever.
- 2.5. In geval van strijdigheid van bepalingen in de SLA, Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
- de SLA;
 - de Overeenkomst;
 - de eventuele bijlagen bij de Overeenkomst;
 - de Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL 3. CONTACTGEGEVENS

- 3.1. Voor het melden van Fouten maakt Opdrachtgever gebruik van de volgende contactgegevens:

Wanneer	E-mailadres	Telefoonnummer
Tijdens Werkuren	helpdesk@zermelo.nl	071 52 400 86
Buiten Werkuren	n.v.t.	n.v.t.

- 3.2. Buiten Werkuren geldt in beginsel dat er Fouten kunnen worden gemeld, maar dat deze de eerst volgende Werkdag zullen worden opgepakt door Zermelo.
- 3.3. Opdrachtgever wijst minimaal één en maximaal twee contactpersonen aan welke contact met Zermelo kunnen opnemen onder deze SLA.
- 3.4. Opdrachtgever geeft het e-mailadres en telefoonnummer van deze contactpersonen door aan Zermelo.
- 3.5. Enkel de aangewezen contactpersonen van Opdrachtgever hebben het recht Fouten te melden bij Zermelo. Zermelo heeft het recht meldingen van Fouten niet in behandeling

te nemen indien deze meldingen zijn gedaan door anderen dan bovengenoemde contactpersonen.

- 3.6. Indien één van de bovenstaande gegevens wijzigt zal de Partij de andere Partij hier zo snel mogelijk van op de hoogte brengen.

ARTIKEL 4. PRIORITEITSNIVEAUS EN FOUTAFHANDELING

- 4.1. Fouten worden door Opdrachtgever gemeld aan Zermelo volgens het in artikel 3 (Contactgegevens) genoemde schema. Indien Fouten op een andere wijze aan Zermelo worden gemeld, bijvoorbeeld via andere telefoonnummers of e-mailadressen, dan kan een correcte afhandeling niet worden gegarandeerd.

Bij het melden van een Fout dienen de volgende gegevens doorgegeven te worden aan Zermelo:

- a) organisatiennaam Opdrachtgever;
 - b) naam van de contactpersoon voor deze Fout bij Opdrachtgever;
 - c) actuele contactgegevens (telefoonnummer, (mobiel) telefoonnummer, e-mailadres) van die contactpersoon;
 - d) beschrijving van de Fout, zo accuraat als mogelijk;
 - e) beschrijving van de door Opdrachtgever reeds genomen stappen.
- 4.2. De Fouten, mits vatbaar voor verdere behandeling door Zermelo, worden ingedeeld in de volgende prioriteitsniveaus:

Niveau	Omschrijving	Toelichting
1	Hoog	Het geheel niet beschikbaar zijn van de Dienst.
2	Gemiddeld	Gedeeltelijk onderbroken / verminderde prestatie van de Dienst. De Fout heeft tot gevolg dat Opdrachtgever zijn werkzaamheden niet naar behoren kan uitvoeren en er is geen Workaround beschikbaar.
3	Laag	Problemen met beperkte gevolgen voor Opdrachtgever. Opdrachtgever kan zijn werkzaamheden wel uitvoeren, maar mogelijk moet gebruik worden gemaakt van een Workaround.
4	Wijziging	Verzoek tot structurele wijziging van de Dienst (maatwerk aanpassing).

Het prioriteitsniveau wordt redelijkerwijs, naar aanleiding van de melding door Opdrachtgever, bepaald door de supportmedewerker van Zermelo, die de Fout in behandeling neemt.

- 4.3. In onderstaande kolom wordt de inspanningsverplichting van Zermelo weergegeven bij het omgaan met Fouten, per prioriteitsniveau:

Prioriteits-niveau	Reactietijd	Hersteltijd	
		Binnen Werkuren	Buiten Werkuren
1	1 uur	1 uur	n.v.t.
2	8 uur	8 uur	n.v.t.
3	8 uur	Ter beoordeling van Zermelo	n.v.t.
4	16 uur	Maatwerkeraanpassingen zullen in gezamenlijk overleg tussen Partijen worden uitgevoerd.	

- 4.4. De Reactietijd en Hersteltijd wordt enkel berekend tijdens Werkuren. Dat betekent dat een Fout met prioriteitsniveau 2, die tijdens Werkuren om 16:00 uur wordt bevestigd, uiterlijk de volgende dag om 16:00 uur is hersteld.
- 4.5. De supportmedewerker van Zermelo zal de contactpersoon bij Opdrachtgever van de specifieke Fout per e-mail binnen de Hersteltijd berichten over:
- Het prioriteitsniveau van de Fout; en – indien deze reeds bekend zijn –
 - De oorzaak en de oplossing van de Fout.
- 4.6. Om een terugkoppeling naar Opdrachtgever te doen, dient Zermelo in bezit te zijn van geldige contactgegevens van de contactpersoon bij Opdrachtgever conform artikel 3 (Contactgegevens). Opdrachtgever heeft hierbij de verantwoordelijkheid voor het verschaffen van correcte en up-to-date contactgegevens. Indien de bij Zermelo bekende contactgegevens niet juist zijn vanwege een doen of nalaten door Opdrachtgever, of indien het niet-tijdig terugkoppelen door Zermelo over de Fout het gevolg is van omstandigheden welke Zermelo niet kunnen worden toegerekend, dan geldt als tijdstip van terugkoppeling de poging die Zermelo daartoe gedaan heeft.
- 4.7. Opdrachtgever stemt er mee in naar beste vermogen te assisteren bij het verhelpen van de Fout. Tevens zal Opdrachtgever toegang verlenen aan Zermelo tot de plaatsen waar de Dienst is geïnstalleerd of waar de Fout kan worden verholpen, voor zover Opdrachtgever toegang kan verlenen.
- 4.8. Indien assistentie als bedoeld in het vorige lid niet wordt verleend of indien Zermelo geen toegang heeft tot Dienst, niet door toedoen van Zermelo, gaat de Hersteltijd pas in op het moment dat Opdrachtgever de benodigde assistentie verleent of Zermelo toegang heeft gekregen tot de Dienst.
- 4.9. Zermelo maakt gebruik van een escalatieprocedure die wordt ingezet wanneer een Fout niet binnen een bepaalde tijd (Hersteltijd) kan worden opgelost. Tijdens deze procedure zal Zermelo alle redelijkerwijs beschikbare middelen (waaronder, indien zij dit noodzakelijk acht, externe technische engineers) inzetten om de oplossing van de Fout te bespoedigen. Tijdens de escalatieprocedure worden daarnaast eventueel specifieke afspraken gemaakt over de oplossing van de Fout met Opdrachtgever. Tijdens de escalatieprocedure zal Zermelo de Opdrachtgever (tijdens Werkuren) iedere 3 uur op de hoogte houden van de voortgang van de oplossing van de Fout.

ARTIKEL 5. BESCHIKBAARHEID

- 5.1. Zermelo spant zich vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar in de Dienst 99,7% van die tijd beschikbaar te laten zijn, aan te merken als de Gewenste Beschikbaarheid.

- 5.2. Zermelo heeft de volgende maatregelen genomen om de beschikbaarheid te optimaliseren, maar heeft te allen tijde het recht om hiervan af te wijken:
- hosting vindt plaats bij grote professionele dienstverleners als Amazon Web Services die 24/7 de werking van de hardware en van bepaalde softwareonderdelen controleren;
 - alle onderdelen van de Dienst zijn minimaal dubbel uitgevoerd;
 - zoveel mogelijk onderdelen van de Dienst worden automatisch getest en worden geautomatiseerd vervangen bij geconstateerde problemen;
 - routine-aanpassingen aan de Dienst gebeuren op een zorgvuldige wijze en niet vlak voor het weekeind of vlak voor het eind van Werkdagen.
- 5.3. Beschikbaar wil zeggen dat de Dienst door Opdrachtgever benaderd en gebruikt kan worden. Niet inbegrepen zijn storingen aan de verbinding en/of apparatuur die buiten de macht van Zermelo liggen, waaronder de verbinding en/of apparatuur van Opdrachtgever zelf.
- 5.4. De Daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt per kalenderjaar door Zermelo als volgt berekend:
- “DB” = Percentage van Daadwerkelijke Beschikbaarheid;
“GB” = Gewenste Beschikbaarheid in minuten;
“G” = Het aantal minuten dat een Fout zich voordoet.
- 5.5. Niet-beschikbaarheid ontstaan door overmacht of Onderhoud wordt niet aangemerkt als Fout in de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid.

ARTIKEL 6. BEWAKING VAN BESCHIKBAARHEID

- 6.1. Zermelo zal ten behoeve van het vaststellen of de in artikel 5 (Beschikbaarheid) toegezegde garanties nageleefd worden elke vijf minuten een sample nemen van relevante gegevens. Op basis van deze samples wordt een gemiddelde berekend. Dit gemiddelde bepaalt of de gestelde normen worden overschreden, tenzij Opdrachtgever tegenbewijs overlegt.
- 6.2. Indien geen sample kan worden genomen (bv. door hardwarematig uitvallen van de betreffende componenten), wordt automatisch een melding aan Zermelo verzonden. Bij geconstateerde niet-beschikbaarheid zal Zermelo binnen de in artikel 3.3 (Contactgegevens) gestelde termijn hiervan melding doen aan Opdrachtgever.
- 6.3. Op verzoek van Opdrachtgever over vermeende niet-beschikbaarheid en na ontvangst van een melding over niet-beschikbaarheid van een Dienst, zal Zermelo reageren conform de Reactietijden als genoemd in artikel 4 (Prioriteitsniveaus en foutafhandeling).
- 6.4. Indien niet op afstand vast te stellen is wat de oorzaak van de (vermeende) niet-beschikbaarheid is, zal Zermelo of haar onderaannemer op nader verzoek van Opdrachtgever een fysieke inspectie van de hardware uitvoeren. Indien het nader verzoek onterecht blijkt, is Zermelo gerechtigd de redelijk gemaakte kosten bij Opdrachtgever in rekening brengen.

ARTIKEL 7. ONDERHOUD

- 7.1. Zermelo kan van tijd tot tijd naar eigen inzicht Onderhoud plegen aan de Dienst. Zermelo zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Werkuren om uit te voeren. Zermelo zal zich inspannen om Opdrachtgever minimaal vijf (5) Werkdagen van tevoren op de hoogte te stellen van zulk Onderhoud. Onderhoud zal de garanties uit artikel 4 (Prioriteitsniveaus en foutafhandeling) en 5 (Beschikbaarheid) niet aantasten.
- 7.2. Opdrachtgever kan Zermelo verzoeken om Onderhoud te verrichten. Zermelo is gerechtigd om een dergelijk verzoek te weigeren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de situatie waarbij het verrichten van Onderhoud een (nadelig) effect kan hebben op de compatibiliteit met de Dienst en/of Daadwerkelijke Beschikbaarheid en/of buiten de omvang van de SLA en/of Overeenkomst valt.

ARTIKEL 8. ONDERSTEUNING DOOR ZERMELO

- 8.1. Zermelo biedt Ondersteuning bij levering van de Dienst in de vorm van de telefonische en de email helpdesk en andere werkzaamheden die naar het oordeel van Zermelo ondersteunend zijn en snel en eenvoudig kunnen worden uitgevoerd.
- 8.2. In aanvulling op de in lid 1 genoemde Ondersteuning is Zermelo bereid zekere andere werkzaamheden te verrichten ten behoeve van Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever zal Zermelo een offerte opstellen voor de betreffende werkzaamheden.
- 8.3. Voor zover mogelijk zal Zermelo voorafgaand aan de werkzaamheden de kosten van de Ondersteuning aan Opdrachtgever schriftelijk bekend maken.

ARTIKEL 9. BACK-UP

- 9.1. Zermelo maakt dagelijks een back-up van de Dienst. Deze back-up is enkel toegankelijk voor Zermelo. Opdrachtgever kan Zermelo verzoeken de back-up ter beschikking te stellen, maar Zermelo kan dergelijke verzoeken te allen tijde weigeren.
- 9.2. Zermelo heeft het recht redelijke kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever voor het ter beschikking stellen of het terugplaatsen van een back-up. Voor zover mogelijk zal Zermelo de kosten vooraf aan Opdrachtgever kenbaar maken.
- 9.3. Zermelo is in geen geval aansprakelijk voor het verlies van Data als het gevolg van het falen van de Dienst en/of de back-up(software). Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de opslag van de via de Dienst opgeslagen Data.
- 9.4. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het veiligstellen van de via de Dienst opgeslagen gegevens middels de aangeboden middelen (waaronder mede verstaan de API). Zermelo is in geen geval aansprakelijk voor het verlies van gegevens op welke wijze dan ook, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

ARTIKEL 10. WIJZIGING VOORWAARDEN

- 10.1. Zermelo heeft het recht deze SLA op ieder moment aan te passen.
- 10.2. Zermelo zal de wijzigingen of aanvullingen ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding schriftelijk dan wel via de Diensten aankondigen zodat Opdrachtgever daar kennis van kan nemen.
- 10.3. Indien Opdrachtgever een wijziging of aanvulling in de SLA niet wenst te accepteren, kan zij tot de datum van inwerkingtreding de Overeenkomst opzeggen. Gebruik van de Diensten na de datum van inwerkingtreding geldt als acceptatie van de gewijzigde of aangevulde SLA.

ARTIKEL 11. OVERIGE BEPALINGEN

- 11.1. Op deze SLA is Nederlands recht van toepassing.
- 11.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen in verband met de SLA worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement Den Haag locatie Leiden.
- 11.3. Zermelo is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de dienst of betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.
- 11.4. Indien een bepaling in deze SLA eist dat een mededeling "schriftelijk" moet worden verricht, is hieraan tevens voldaan indien de mededeling per e-mail wordt verricht, mits in voldoende mate vaststaat dat het bericht werkelijk afkomstig is van de beweerdelijke afzender en dat de integriteit van het bericht niet is aangetast.
- 11.5. De versie van communicatie of informatie zoals opgeslagen door Zermelo wordt geacht juist te zijn, tenzij Opdrachtgever dienaangaande tegenbewijs levert.
- 11.6. Indien een bepaling in deze SLA nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele SLA aan. Partijen zullen in dit geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.