

Service Level Agreement Zermelo Software B.V.

Versie: SLA2023-1.1

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 welke een integraal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
- 1.2 Dienst(en): de SaaS-applicatie ten behoeve van automatisering in het onderwijs en die door Zermelo onder de Overeenkomst in gebruik wordt gegeven aan de Opdrachtgever (bijv. Zermelo Portal, WebApp en Zermelo Atlas), waar in de zin van deze SLA uitdrukkelijk niet wordt verstaan de Windows applicatie Zermelo Desktop.
- 1.3 Eindgebruiker: een natuurlijke persoon die de Dienst met instemming van de Opdrachtgever gebruikt.
- 1.4 Fout: het niet voldoen van de Dienst aan de functionele specificaties en waarvan slechts sprake kan zijn indien de 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 Zermelo een melding van een Fout van de Opdrachtgever heeft ontvangen en daarna 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 Klantdata: alle gegevens die door de Opdrachtgever of diens Eindgebruiker zijn opgeslagen op de systemen van Zermelo die worden ingezet voor de levering van de Dienst.
- 1.8 Onderhoud: het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de Diensten alsmede gepland onderhoud.
- 1.9 Ondersteuning: het geven van mondelinge (telefonisch) en schriftelijke adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Dienst.
- 1.10 Opdrachtgever: de wederpartij van Zermelo bij de Overeenkomst.
- 1.11 Overeenkomst: de overeenkomst tussen Zermelo en de Opdrachtgever op grond waarvan Zermelo de Dienst(en) levert.
- 1.12 Reactietijd: de tijd tussen (i) het tijdstip waarop de Opdrachtgever een melding van een Fout heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop Zermelo een reactie stuurt aan de Opdrachtgever van ontvangst van de melding, zoals vastgesteld door Zermelo.
- 1.13 Schriftelijk: op papier alsmede communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- 1.14 SLA of Service Level Agreement: het onderhavige document welke integraal onderdeel vormt van de Overeenkomst.
- 1.15 Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van (a) Nederlandse nationale feestdagen, en (b) de dagen tussen Kerst en de jaarwisseling (27 t/m 31 december), en (c) andere dagen waarvan Zermelo vooraf aan de Opdrachtgever kenbaar heeft gemaakt gesloten te zijn.
- 1.16 Kantooruren: de uren op een Werkdag tussen 08:00 en 17:00 uur (Nederlandse tijd).
- 1.17 Zermelo: de besloten vennootschap Zermelo Software B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 28080856.
- 1.18 Workaround: Een handeling waarmee een Fout, al dan niet tijdelijk, omzeild kan worden.

Artikel 2 Aard van deze SLA

- 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 heeft uitsluitend betrekking op de volgende werkzaamheden van Zermelo:
- het herstellen van Fouten;
 - het bewaken van Gewenste Beschikbaarheid;
 - het plegen van (periodiek) Onderhoud; en
 - het leveren van Ondersteuning.
- 2.4 Naast deze werkzaamheden kan Zermelo aanvullende werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van de Opdrachtgever. Deze werkzaamheden zullen mogelijk apart in rekening worden gebracht. Voor zover mogelijk zal Zermelo vooraf opgave van kosten overleggen aan Opdrachtgever.

Artikel 3 Contactgegevens

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

Wanneer	Emailadres	Telefoonnummer
Tijdens Kantooruren	supportdesk@zermelo.nl	071 52 400 86
Buiten Kantooruren	supportdesk@zermelo.nl	n.v.t.

- 3.2 Buiten Kantooruren geldt in beginsel dat Fouten via de e-mail kunnen worden gemeld, maar dat deze de eerstvolgende Werkdag zullen worden opgepakt door Zermelo.
- 3.3 Enkel Roostermakers, Formatiebeheerders en/of Applicatiebeheerders binnen het Zermelo Portal hebben het recht contact met Zermelo op te nemen onder deze SLA.
- 3.4 Enkel de in lid 3 genoemde personen 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 deze personen.
- 3.5 Gebruikers van de Dienst, anders dan de in lid 3 genoemde gebruikers, dienen (mogelijke) Fouten in eerste instantie te melden bij de in lid 3 genoemde gebruikers. Wanneer de in lid 3 genoemde gebruiker het nodig acht, kan hij/zij namens de Opdrachtgever melding doen bij Zermelo.

Artikel 4 Prioriteitsniveaus en foutafhandeling

- 4.1 Fouten worden door de 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:
- organisatienaam van de Opdrachtgever;
 - naam van de contactpersoon voor deze Fout bij de Opdrachtgever;
 - actuele contactgegevens (telefoonnummer, (mobiel) telefoonnummer, emailadres) van die contactpersoon;
 - beschrijving van de Fout, zo accuraat als mogelijk;
 - beschrijving van de door de 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 de Opdrachtgever zijn werkzaamheden niet naar behoren kan uitvoeren en er is geen Workaround beschikbaar.
3	Laag	Problemen met beperkte gevolgen voor de Opdrachtgever. De Opdrachtgever kan zijn werkzaamheden wel uitvoeren, maar mogelijk moet gebruik worden gemaakt van een Workaround.

Het prioriteitsniveau wordt redelijkerwijs, naar aanleiding van de melding door de 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:

Prioriteitsniveau	Reactietijd	Hersteltijd
1	1 Kantooruur	2 Kantooruren
2	8 Kantooruren	8 Kantooruren
3	8 Kantooruren	Nader te bepalen

- 4.4 De Reactietijd en Hersteltijd wordt enkel berekend tijdens Kantooruren. Dat betekent dat de Hersteltijd voor een Fout met prioriteitsniveau 2, die tijdens Kantooruren om 16:00 uur wordt bevestigd, de volgende dag om 15:00 uur verstrijkt.
- 4.5 De (support)medewerker van Zermelo zal de contactpersoon bij de Opdrachtgever van de specifieke Fout per e-mail binnen de Hersteltijd berichten over:
- het prioriteitsniveau van de Fout;
 - de oorzaak en de oplossing van de Fout (voor zover reeds bekend).
- 4.6 Om een terugkoppeling naar de Opdrachtgever te doen, dient Zermelo in bezit te zijn van geldige contactgegevens van de contactpersoon bij de Opdrachtgever conform artikel 3 (Contactgegevens). De 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 De Opdrachtgever stemt er mee in naar beste vermogen te assisteren bij het verhelpen van de Fout. Tevens zal de Opdrachtgever de nodige toegang verlenen aan Zermelo tot de omgeving(en) waarbinnen de Fout kan worden verholpen.
- 4.8 Indien assistentie als bedoeld in het vorige lid niet wordt verleend, gaat de Hersteltijd pas in op het moment dat de Opdrachtgever de benodigde assistentie verleend heeft.
- 4.9 Wanneer een Fout niet binnen een bepaalde tijd (Hersteltijd) kan worden opgelost, zal Zermelo alle redelijkerwijs beschikbare middelen inzetten om de oplossing van de Fout te bespoedigen. Daarnaast worden eventueel specifieke afspraken gemaakt met de Opdrachtgever over de oplossing van de Fout. Tijdens dit proces zal Zermelo de Opdrachtgever (tijdens Kantooruren) periodiek op de hoogte houden van de voortgang van de oplossing van de Fout.
- 4.10 Wanneer een Fout van prioriteitsniveau 1 of 2 wordt gemeld waarbij Zermelo inschat dat deze ook significante invloed zou kunnen hebben op andere klanten dan de Opdrachtgever, zullen alle klanten op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de oplossing van de Fout via onze statuspagina. Wanneer Zermelo overgaat op deze methode van informatievoorziening zal de contactpersoon bij de Opdrachtgever hiervan op de hoogte worden gesteld. De in artikel 4.9 genoemde voortgangsinlichting zal vanaf dat moment ook geschieden via deze statuspagina, zonder extra tussentijdse meldingen aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.

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 99,8% 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 de Opdrachtgever benaderd 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 de Opdrachtgever zelf.

Artikel 6 Bewaking van beschikbaarheid

- 6.1 Zermelo zal ten behoeve van het bewaken van de Gewenste Beschikbaarheid elke vijf minuten een sample nemen van relevante gegevens. Op basis van deze samples wordt een gemiddelde berekend. Dit gemiddelde bepaalt of de Gewenste Beschikbaarheid is gehaald, tenzij Opdrachtgever tegenbewijs overlegt.
- 6.2 Indien geen sample kan worden genomen (bv. door hardware matig uitvallen van de betreffende componenten), wordt automatisch een melding aan Zermelo verzonden. Bij geconstateerde niet-beschikbaarheid zal Zermelo via de statuspagina hiervan melding doen aan de Opdrachtgever.
- 6.3 Op verzoek van de 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).

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 Kantooruren om uit te voeren. Zermelo zal zich inspannen om de Opdrachtgever minimaal vijf (5) Werkdagen van tevoren op de hoogte te stellen van zulk Onderhoud.
- 7.2 De Opdrachtgever kan Zermelo verzoeken om aanvullend onderhoud te verrichten. Zermelo is gerechtigd om een dergelijk verzoek te weigeren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de situatie waarbij het verrichten van aanvullend onderhoud een (nadelig) effect kan hebben op de Dienst 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 supportdesk 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 Indien kosten verbonden zijn aan de gewenste Ondersteuning, dan zal Zermelo voorafgaand aan de werkzaamheden de kosten aan Opdrachtgever Schriftelijk bekend maken.

Artikel 9 Back-up en herstel

- 9.1 Zermelo maakt dagelijks een back-up van de Dienst en bijbehorende Klantdata, welke op minimaal twee fysieke locaties is ondergebracht. Deze back-up is enkel toegankelijk voor Zermelo.
- 9.2 De Opdrachtgever kan Zermelo verzoeken een back-up van hoogstens negentig (90) dagen in het verleden terug te plaatsen, maar Zermelo kan dergelijke verzoeken te allen tijde weigeren.
- 9.3 Zermelo heeft het recht redelijke kosten in rekening te brengen bij de Opdrachtgever voor het terugplaatsen van een back-up. Voor zover mogelijk zal Zermelo de kosten vooraf aan de Opdrachtgever kenbaar maken.
- 9.4 De 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.