

Bijlage: SERVICE LEVEL AGREEMENT (“SLA”) EXACT SALARIS PLUS

In deze appendix worden de service niveaus voor de Exact Salaris Plus diensten beschreven.

AANVULLENDE VOORWAARDEN

De afnemer dient zich te houden aan de volgende voorwaarden bij het gebruik van de Exact Salaris Plus diensten:

- Werkstations zijn correct geconfigureerd om gebruik te maken van de Exact Salaris Plus diensten en voldoen aan de algemene beveiligingsnormen:
 - Conform de Exact systeemeisen die voor de afnemer gelden;
 - Microsoft Windows-updates & patches.
- De internetverbindingen van afnemer zorgen voor voldoende capaciteit (bandbreedte en latentie) om de Exact Salaris Plus diensten te kunnen leveren. Er is tenminste sprake van een zakelijke internetverbinding en de internet browser moet voldoen aan de nieuwste normen.
- Pop-up blokkering moet worden uitgeschakeld Exact Salaris Plus URL.
- De afnemer moet beschikken over een toepassing waarmee PDF bestanden kunnen worden geopend/gelezen.
- Het technisch beheer en het monitoren van de capaciteit van het lokale netwerk en internetverbindingen zijn de verantwoordelijkheid van de afnemer. Dit omvat de controle van (toekomstige) capaciteitsgrenzen en benodigde maatregelen om de capaciteit op het netwerk en internetverbindingen te vergroten.
- Exact behoudt zich het recht voor om statistische gegevens op te vragen met betrekking tot de capaciteit van het netwerk van de afnemer of internetverbindingen in geval van ernstige klachten.
- Er is geen toegang toegestaan tot de database van de Exact Salaris Plus diensten via directe query's of anderszins. Toegang tot gegevens is alleen toegestaan via een functionele manier.
- Exact ondersteunt alleen het afdrucken vanaf printers die voldoen aan de systeemeisen van Exact. USB en draadloze printers worden niet ondersteund.
- De afnemer kan zich niet op deze SLA beroepen als:
 - Storingen betrekking hebben op producten en diensten die niet expliciet worden genoemd in deze SLA of in de subscription en/of Exact Salaris Plus overeenkomst.
 - Storingen het gevolg zijn van oneigenlijk gebruik en / of beheer van de afnemer.
 - Storingen het gevolg zijn van opzet of schuld aan van de afnemer.
 - Storingen het gevolg zijn van overmacht.

Service niveaus

	Service niveau
Continuïteitsbeheer (back-up en herstel)	
Dagelijkse controle back-up procedure (logbestand)	✓
Back-ups naar collocatie (redundantie)	Dagelijks
Test van back-up herstel	Maandelijks
Bewaarperiode back-ups	7 jaar
Capaciteits- en beschikbaarheidsbeheer	
Continuïteitcontrole systemen	✓
Beschikbaarheidscontrole systemen	✓
Beschikbaarheid (binnen het service venster; uptime exclusief onderhoudsperioden)	99.60%
Prestatiecontrole	✓
Operations- en beveiligingsbeheer	
Nieuwe release + patches voor applicatie implementeren	✓

OS patches	✓
Service packs	✓
Network patches (firewall)	✓
Antivirus en malwarebescherming apparatuur	✓
Change Management	✓

Standaard serviceniveaus

	Serviceniveau
Support	
Standaard ondersteuning (telefonisch, web)	✓
Toegang tot de Exact Customer Portal	✓
Toegang tot E-learning	✓
Toegang tot support (per week)	45 uur
Responstijd (tijdens openingstijden)	72 uur
Aantal support verzoeken	Fair use
Updates beschikbaar	✓

Verdere beschrijving van serviceniveaus

Continuïteitsbeheer (back-up en herstel)

Back-ups

De afspraken in deze SLA over contingentie hebben betrekking op het voorkomen van gegevensverlies door back-up- en herstelactiviteiten. Samengevat geldt het volgende:

- Dagelijks worden volledige back-ups gemaakt.
- Incrementele back-ups worden meerdere keren per dag gemaakt.
- De bewaarperiode van back-ups is 7 jaar.
- Back-up herstel testen worden op maandelijkse basis uitgevoerd.
- De Exact Salaris Plus diensten wordt gehost door 2 datacenters in Nederland met een volledig redundante opzet.

De volgende Return Point Objective (RPO) is gedefinieerd: hoogstens gaan de gegevens van de huidige werkdag verloren. De gegevens van de vorige werkdag (in overeenstemming met de onderhoudsperiode zoals hieronder beschreven) zijn beschikbaar. In de praktijk worden meerdere incrementele back-ups gemaakt gedurende de dag die de RPO verkorten. De gegevensopslag is technisch consistent en degelijk en betreft alle relevante afnemergegevens.

Capaciteits- en beschikbaarheidsbeheer

Service venster

- Het service venster ("Service venster") is als volgt gedefinieerd: 16 uur per dag (exclusief de periode van 00:00 uur tot 08:00 uur), 5 werkdagen per week.
- Het beschikbaarheidspercentage op jaarbasis wordt bepaald op 99,60 %, berekend op basis van het hierboven vermelde service venster.

- Onderhoudsvensters op infrastructuurniveau:
 - Onderhoud op besturingssysteemniveau: elke dag van 00:00 uur tot 08:00 uur de volgende ochtend.
 - Onderhoud aan componenten van de infrastructuur: elke dag van 00:00 uur tot 08:00 uur de volgende ochtend.
 - Exact streeft ernaar om de downtime van gepland onderhoud 1 week voor aanvang van de activiteiten te communiceren, met een minimale periode van 3 werkdagen.
- Onderhoudsvensters op applicatieniveau:
 - Gepland onderhoud is niet inbegrepen in de berekening van het beschikbaarheidspercentage.
 - Exact streeft er naar om de downtime van gepland onderhoud 1 week voor aanvang van de activiteiten te communiceren, met een minimale periode van 3 werkdagen. Gepland onderhoud dat downtime buiten het onderhoudsvenster veroorzaakt, wordt 1 week voor aanvang van de activiteiten gecommuniceerd.
 - Er zijn ongeveer 6 tot 8 grote releases per jaar voor de Exact Salaris Plus diensten. Updates van een grote release worden uitgevoerd op een zondagavond van 18:00 uur tot 23:00 uur.
 - Eenmaal per week kan er een kleine release of fix release zijn. Een dergelijke release zal worden uitgevoerd van 22.00 uur tot 00.00 uur.

Exact behoudt zich het recht voor om onderhoud uit te voeren op basis van een noodsituatie op infrastructuurniveau, indien van toepassing tijdens het servicevenster en buiten het geplande onderhoudsvenster. Exact zal dergelijke activiteiten zo snel mogelijk communiceren naar de hoofdcontactpersoon van de afnemer.

Noodonderhoud vensters worden niet berekend als downtime wanneer het probleem wordt veroorzaakt door factoren die buiten de controle van Exact vallen.

Prestatie monitoring

De infrastructuur van de Exact Salaris Plus diensten wordt continu bewaakt om te zien of er knelpunten zijn in de snelheid van het systeem. Als blijkt dat de snelheid van de infrastructuur niet voldoende is, wordt de infrastructuur uitgebreid of wordt een op software gebaseerde oplossing geïmplementeerd om het systeem naar behoren te laten werken.

Operations- en beveiligingsbeheer

Certificering

Exact maakt gebruik van een gerenommeerde cloud partner voor de hostingdiensten met betrekking tot de Exact Salaris Plus diensten. Voor de hostingdiensten zijn een ISAE 3402 type II-certificering en ISO / IEC 27001-certificering van toepassing.

Algemene beveiliging/firewalls/patches

De communicatie tussen de omgeving van de afnemer en de omgeving van de Exact Salaris Plus diensten wordt beveiligd via SSL, zodat gegevensverkeer versleuteld via internet wordt verzonden. De hostingomgeving wordt beveiligd door meerdere firewall-lagen die worden beheerd en gecontroleerd. De fysieke toegang tot gegevensmedia is beveiligd volgens de hoogste veiligheidsnormen binnen de wereld van datacenters.

Het besturingssysteem wordt beschermd met de meest recente systeem patches en servicepacks. Dit is standaard onderdeel van de dagelijkse beveiligingscontroles.

Er is een continue monitoring van het dataverkeer om elk afwijkend patroon ten opzichte van het reguliere patroon te detecteren. Daarnaast worden er dagelijks penetratietests en scans opgezet om de toepassing op kwetsbaarheden te testen.

Antivirus- en malwarebescherming apparatuur

Op alle noodzakelijke servers worden antivirusprogramma's uitgevoerd die bescherming bieden tegen virussen en malware. Elke dag worden nieuwe virusdefinities geïnstalleerd door middel van een geautomatiseerd proces.

Change Management

Change Management verwijst naar wijzigingen aangevraagd of geïnitieerd door de afnemer of namens de afnemer. Onderstaande tabel toont het type wijzigingen. De aanvraag voor wijzigingen is gebaseerd op een fair-use beleid.

Wijzigingen	Serviceniveau
Wijzigen wachtwoorden gebruikers	✓
Gebruikers installeren/aanpassen/verwijderen	✓
Installeren nieuwe releases/service packs	✓
Back-ups herstellen (alleen in uitzonderlijke noodgevallen; te bepalen door Exact)	✓
Back-ups aanleveren op aanvraag (alleen in uitzonderlijke noodgevallen; te bepalen door Exact)	✓

Verdere beschrijving van standaard serviceniveaus

Standaardondersteuning

De Exact support afdeling is bereikbaar via de Exact Customer Portal, het belangrijkste communicatieplatform tussen de afnemer en Exact, of per telefoon.

Wij bieden u 24/7 toegang tot de Exact Customer portal. Via de Exact Customer portal heeft u toegang tot onze uitgebreide kennisbank, met antwoorden op veelgestelde vragen en verschillende how-to's. Door het gebruik van de Exact Customer portal heeft u de mogelijkheid om vragen te registreren, antwoorden te vinden en problemen op te lossen tijdens of buiten de reguliere kantooruren. Met de Exact Customer portal kunt u verder uw supportgeschiedenis en de status van openstaande vragen monitoren. Via de Exact Customer portal heeft u ook toegang tot een breed scala aan E-learning's.

Toegankelijkheid/responstijden

De Exact support afdeling is beschikbaar van maandag tot vrijdag van 08.30 uur tot 17.30 uur CET. De prioriteiten en responstijden in onderstaande tabel hebben betrekking op de kantooruren waarin de Exact Support afdeling beschikbaar is.

Exact adviseert afnemers om vragen in te dienen via de Exact Customer portal met alle relevante informatie inbegrepen.

De volgende prioriteiten zijn gedefinieerd:		Best effort responstijd
1 (Dringend)	Een Exact probleem dat kritieke processen belemmert en gevolgen heeft voor alle gebruikers en waarvoor geen tijdelijke oplossing beschikbaar is.	2 werkuren
2 (Hoog)	Een Exact probleem dat kritieke processen belemmert en gevolgen heeft voor alle gebruikers en waarvoor wel een tijdelijke oplossing beschikbaar is.	4 werkuren
3 (Gemiddeld)	Standaard support vraag .	8 werkuren

4 (Laag)	Lange termijn onvolkomenheden die niet dringend zijn.	24 werkuren
----------	---	-------------

Fair-use beleid (supportvragen)

Om ervoor te zorgen dat het overeengekomen service niveau aan alle afnemers geleverd kan worden, geldt voor de Exact Salaris Plus diensten een fair-use beleid. Dit fair-use beleid zorgt ervoor dat alle afnemers eerlijke toegang krijgen tot de Exact Salaris Plus diensten.

Updates beschikbaar

Exact biedt al haar afnemers, met een actieve subscription overeenkomst, regelmatige updates. Deze updates zijn beschikbaar via de product updater. Exact raadt ten zeerste aan om de software minstens één keer per jaar bij te werken door de nieuwste release te installeren. Exact werkt voortdurend aan de verbetering van de verschillende oplossingen op het gebied van beveiligingsaanpassingen, juridische wijzigingen en functionele / technische verbeteringen. In de loop van het jaar kunnen servicepack updates worden geïnstalleerd om kleine problemen op te lossen.