

Service Level Agreement

Vastgesteld op 1 oktober 2019

1. SLA Algemeen

Deze Service Level Agreement (hierna te noemen: SLA) heeft als doel jou als klant een goed en duidelijk beeld te schetsen van wat je van ons mag verwachten indien je een van onze producten of diensten gebruikt. Onder deze SLA vallen alle WhiteVision software producten.

Onze Algemene Voorwaarden zijn op al onze overeenkomsten van toepassing. Deze worden bij de offerte verstrekt en je kunt ze ook vinden op onze website. Ook de verwerkersovereenkomst maakt hier deel van uit en is erg belangrijk. Staan er in de overeengekomen offerte individuele afspraken, dan blijven die van toepassing en prevaleren deze boven artikelen uit deze SLA.

Belangrijke voorwaarden: beheerder én remote toegang

Om je goed te kunnen helpen stellen we de voorwaarden dat we remote toegang krijgen tot de relevante systemen en dat je een beheerder aanmaakt in ons klantportaal. Als je deze twee zaken hebt geregeld, kunnen we voldoen aan de toezeggingen binnen deze SLA.

Zorg dat je alle kosten en vergoedingen aan WhiteVision B.V. tijdig voldoet, bij betalingsachterstand hebben we het recht de dienstverlening op te schorten.

Ten slotte deze versie van de Service Level Agreement vervangt alle eerdere versies. Dat waren er drie, maar omwille van de eenvoud hebben we deze samengevoegd tot dit document.

2. Het WhiteVision Klantportaal

Via het WhiteVision Klantportaal heb je als klant inzicht in je persoonlijke informatie én kun je al je vragen stellen. Ons klantportaal is bereikbaar via: <http://portaal.whitevision.nl/>. Het WhiteVision supportteam kun je op werkdagen bereiken via 076 - 560 78 21.

Wat kan de beheerder van het klantportaal?

Het is belangrijk dat er tenminste één persoon binnen je organisatie is benoemd als beheerder. Als beheerder ben je altijd het eerste aanspreekpunt bij vragen, kun je de facturen inzien en houden we je op de hoogte van onderhoud, storingen en andere belangrijke informatie omtrent onze software en services. Daarnaast kan de beheerder ook collega's toegang geven tot het klantportaal als (mede)beheerder of gebruiker.

3. Wat mag je verwachten van ons supportteam

Indien je gekozen hebt voor een van de oplossingen van WhiteVision zal onze software door een implementatie consultant bij jou worden geïnstalleerd en geconfigureerd. Na een uitleg van de werking leveren zij het project op en dragen ze jou als klant over aan het supportteam. Indien je -nadat de implementatie is afgerond- support nodig hebt met betrekking tot de werking van onze software, kun je altijd terecht bij ons supportteam. Zij kunnen je helpen met:

- verstoringen in de werking van de WhiteVision software,
- ondersteuning verlenen bij vragen over de OCR herkenning,
- beantwoorden van kleine gebruikersvragen (vuistregel: binnen 10 minuten op te lossen).

Stel je vraag in 3 stappen:

Stap 1: Het aanmaken van een melding:

Het aanmaken van een melding binnen het klantportaal is een belangrijke eerste stap. Om de melding goed te kunnen beoordelen is het van belang om over zoveel mogelijk informatie te beschikken. Daarvoor hebben we jou nodig, want alleen met voldoende informatie kunnen we de melding goed inschatten en wellicht al gelijk met een oplossing of suggestie komen.

Stap 2: Classificatie en prioriteit supportmeldingen:

Zodra een melding bij ons binnen is classificeren we deze volgens de onderstaande classificaties. Ook wordt er een prioriteit toegekend. Dit doen we minimaal 3x per dag.

- Melding betreft een **storing**.
- Melding betreft een **bug** (een fout in de WhiteVision software die het functioneren verstoort).
- Melding betreft een **vraag over de OCR of herkenning**.
- Melding betreft een **gebruikersvraag**.
- Melding betreft een **wens** (voorbeeld: functie of vraag niet door middel van inrichting te realiseren en vergt een code aanpassing in de standaard software).

Mogelijke prioriteiten (alleen bij classificatie in storing of bug)

- **Acuut:** Indien er een acute situatie voordoet, waardoor het gehele systeem stilvalt.
- **Hoog:** De storing verstoort het gebruik van het operationele werkproces dermate dat er productiestagnatie optreedt.
- **Regulier:** De storing verstoort een deel van het operationele werkproces. Er kan normaal worden doorgewerkt.

Afhankelijk van de classificatie én de prioriteit zullen we de meldingen oppakken. Het mag duidelijk zijn dat een melding met een acute prioriteit voorrang krijgt. In het geval van een acute situatie kun je direct bellen. Kies in het keuzemenu voor het supportteam en geef aan dat er zich een acute situatie voordoet. We gaan je dan zo snel mogelijk helpen.

Stap 3: Volg de melding via het klantportaal

Als je een melding hebt aangemaakt kun je via het WhiteVision Klantportaal de afhandeling volgen. Bij elke statuswijziging krijg je ook een update via e-mail (het kan ook voor komen dat we meer of aanvullende informatie nodig hebben). Het is dus belangrijk om het klantportaal en je mail goed in de gaten te houden. Indien je telefonisch contact met ons op wilt nemen, zorg er dan altijd voor dat je eerst een melding aanmaakt.

Reactietijden: (in het geval van een storing of een bug)

Indien er zich een storing voordoet willen we je natuurlijk zo snel mogelijk weer op weg helpen, hoe snel we je melding kunnen oplossen weten we niet (dat ligt aan de aard en het type van de verstoring). Wel kun je uitgaan van de onderstaande reactietijden, deze gelden op werkdagen en binnen kantoor tijd:

- Acuuut: 1 uur na ontvangst van je melding.
- Hoog: 4 uur na ontvangst van je melding.
- Regulier: 8 uur na ontvangst van je melding.

Om je zo snel mogelijk weer op weg te helpen, kan het zijn dat we een workaround toepassen. Ons streven is om binnen een redelijke termijn (reguliere meldingen 6 weken, overige meldingen 3 weken) met een structurele oplossing te komen.

Bij vragen over de OCR of herkenning:

Indien je niet begrijpt waarom een factuurwaarde niet herkend wordt of je een fout ontdekt, kun je de betreffende factuur via het klantportaal (keuze OCR herkenning) insturen. Het is daarbij belangrijk om:

- Voor iedere factuur één melding aan te maken.
- Stuur het originele document mee, dat niet ouder is dan 2 weken.
- Voeg een duidelijke omschrijving toe van wat er niet goed gaat.

Houd er rekening mee dat niet alle OCR-vragen op te lossen zijn (bijvoorbeeld als het document een slechte kwaliteit heeft of wanneer er informatie ontbreekt of onleesbaar is). Indien er vragen zijn over facturen die vaak door onze OCR worden verwerkt, behandelen we deze met een hogere prioriteit. Dat betekent ook dat het niet altijd mogelijk is om facturen die af en toe worden aangeboden, individueel in behandeling te nemen. Na ontvangst van je melding geven we je binnen een week een reactie.

Betrouwbaarheid van de herkende gegevens

Onze systemen zijn zeer geavanceerd om de informatie op bijvoorbeeld een factuur om te zetten naar de juiste gegevens voor jou. Houd er rekening mee dat er een fout kan ontstaan in de interpretatie van ingelezen en herkende data door onze software. Mocht dit zich voordoen, dan kun je hier geen rechten aan ontleen. Wij kunnen hiervoor nooit aansprakelijk worden gesteld. Ons advies is om altijd een vorm van validatie in je systeem in te bouwen.

Wat mag je verwachten als je een gebruikersvraag hebt ingediend:

Heb je een eenvoudige gebruikersvraag (stelregel: binnen 10 minuten te beantwoorden) én hebben op dat moment tijd dan zullen we je proberen te helpen. Mocht de vraag groter blijken dan maken we een aparte afspraak, je krijgt dan vooraf een inschatting van de kosten. Als je daarmee akkoord bent plannen we de ingeschatte tijd zo snel mogelijk in.

We zijn blij met wensen!

Betreft je melding een wens, dan zijn we daar erg blij mee. Wensen bewaren we als inspiratie voor nieuwe ontwikkelingen. We kunnen je jammer genoeg niet op de hoogte houden van de voortgang. Houd daarom de releasenotes bij updates in de gaten voor het beschikbaar komen van nieuwe functies.

Wanneer de melding niet onder support valt:

Ook andere vragen kun je stellen via het klantportaal. Na ontvangst wordt je vraag doorgezet naar het team dat je het beste kan helpen. We gebruiken de volgende classificaties van dit type meldingen:

- Melding betreft een verzoek ter **uitbreiding van de configuratie** (voorbeeld: extra licenties of functionaliteit).
- Melding betreft een verzoek voor een **functionele aanpassing** (voorbeeld: aanpassen van de configuratie, gebruiker aanmaken, administratie toevoegen, nieuwe workflow inrichten, etc.).
- Melding betreft een verzoek voor een **technische aanpassing** (voorbeeld: herinstallatie, servermigratie, technische aanpassingen als gevolg van wijzigingen in financiële pakket, etc.)

We adviseren je om meldingen die binnen deze categorie vallen in een zo vroeg mogelijk stadium bij ons te melden. Je bent dan vooraf op de hoogte van de eventuele kosten, bovendien geeft het ons de gelegenheid om de collega in te plannen die jou het beste kan helpen.

4. Aanvullende zaken bij onze online oplossingen.

Beschikbaarheid van onze online oplossingen

Wij hosten de online oplossingen op systemen van gecertificeerde Nederlandse datacenters. Samen met deze 'top-tier' datacenters streven we naar een systeembeschikbaarheid van 97,5%. De uptime wordt berekend als percentage van het gerealiseerde aantal uptime uren gemeten over een kalenderjaar. De beschikbaarheid en performance van onze online systemen wordt continu gemonitord. In de volgende situaties is online omgeving niet beschikbaar:

- (Preventief)onderhoud aan software en/of hardware.
- Installatie van een nieuwe versie.
- Verhelpen van storingen aan de programmatuur die onder de verantwoordelijkheid van de klant valt.
- Calamiteiten als gevolg van natuurrampen, oorlog, terroristische aanslagen en andere overmacht situaties.

Bovenstaande situaties vallen onder de uptime.

Performance online oplossingen

Je mag verwachten dat de online oplossingen een goede performance hebben (gelijkwaardig aan een lokale of netwerkinstallatie). Om een goede performance te kunnen waarborgen worden op drukke momenten, documenten met een groot aantal pagina's in een aparte wachtrij gezet en verwerkt zodra de drukte voorbij is.

Wij meten de responsetijden en gebruiken deze informatie om de dienst te verbeteren. De performance is ook afhankelijk van de (snelheid van de) internetverbinding en inrichting van jouw specifieke omgeving.

Fair use

Na bijna 15 jaar ervaring kunnen we zeggen dat documenten die op ons platform worden aangeboden, gemiddeld uit minder dan 2 pagina's bestaan. Hier is onze fair use dan ook op gebaseerd. Indien in jouw situatie blijkt dat je hier structureel boven zit, zullen we contact opnemen om te kijken hoe we dit op kunnen lossen.

Beveiliging en toegang

Wij zorgen voor de juiste inzet van middelen, methoden en technieken om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van onze online oplossingen zoveel mogelijk te waarborgen. Controle van misbruik is onderdeel van de (dagelijkse) standaard monitoringswerkzaamheden. Het datacenter waar onze online systemen worden gehost is professioneel en ISO 27001 gecertificeerd.

Binnen onze online oplossingen heeft elke gebruiker een persoonlijk profiel dat gekoppeld is aan een unieke gebruikersnaam met een bijbehorend wachtwoord. Kies je voor toegang via een andere verbinding, bijvoorbeeld via Active Directory Federation Services, dan wordt de authenticatie NIET meer door onze online oplossing geregeld. De toegang en beveiliging valt dan onder de policy en verantwoordelijkheid van jou als klant.

Persoonsgegevens

Wij voelen een grote verantwoordelijkheid om persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken. In onze verwerkersovereenkomst kun je hier alles over lezen. Deze verwerkersovereenkomst is onderdeel van de overeenkomst tussen WhiteVision B.V. en jou als klant.

Borging continuïteit en juiste data

Onze online oplossingen worden gehost in datacenters die zijn voorzien van redundante technieken. Uitval van een enkele server of opslagsysteem zal niet direct leiden tot een calamiteit. Bij de onverhoopte situatie van uitval van het gehele datacenter, is een back-up beschikbaar.

Monitoring en Data

Wij verzamelen geanonimiseerde data over het gebruik van onze producten. Deze gegevens helpen ons om inzicht te verkrijgen in het gebruik van onze online oplossingen. Wij gebruiken deze data ook om onze producten en dienstverlening te monitoren en te verbeteren. Ook derden kunnen hiervoor worden ingeschakeld. In onze verwerkersovereenkomst kun je hierover meer informatie vinden.

Melding tijdelijke onderbreking dienst bij onderhoud

Om de dienst up-to-date te houden zijn werkzaamheden zoals onderhoud noodzakelijk. Het is daarom mogelijk dat onze dienst tijdelijk niet beschikbaar is. De door jullie aangestelde beheerder van ons klantportaal zal hierover minimaal 5 dagen van tevoren per e-mail worden geïnformeerd. De werkzaamheden worden normaliter doordeweeks en na 15:00 uur uitgevoerd. Incidentele patches en bugfixes worden automatisch en zonder vooraankondiging buiten werktijden uitgevoerd.

Back-up

Elke dag wordt er een back-up gemaakt van de productieomgeving.