

SERVICE LEVEL AGREEMENT

1 januari 2022





INHOUD

1.	Inleiding.....	3
2.	Uitgangspunten.....	5
2.1.	Op welke producten is deze SLA van toepassing?	5
2.2.	Welke dienstverlening valt onder deze SLA?	5
2.3.	Wanneer heeft u recht op dienstverlening binnen deze SLA?.....	5
2.4.	Is de SLA van toepassing gedurende de projectfase?	7
2.5.	Indexering en betalingen.....	7
3.	Support.....	8
3.1.	Hoe meld ik een storing aan?	8
3.2.	Prioriteit storingen	8
3.3.	Hoe bepaal ik de prioriteit van mijn storing?	8
3.4.	Wat zijn de oplostijden?	10
3.5.	Welk proces wordt gevolgd bij storingen?	11
3.6.	Hoe krijg ik inzicht in gemelde storingen?.....	11
3.7.	Welk proces wordt gevolgd bij vragen?	12
3.8.	Welk proces wordt gevolgd bij wensen?	12
3.9.	Wat is het proces rondom remote toegang / toegang op afstand?	12
4.	Decos.....	13
4.1.	Software met onderhoud.....	13
4.2.	Cloud	13
4.3.	Hoe ziet het installatieproces eruit bij een major release?	14
4.4.	Hoe ziet de testfase eruit bij private cloud installaties?	15
4.5.	Waar is informatie over releases te vinden?	15
5.	OurMeeting	16
5.1.	Software met onderhoud.....	16
5.2.	Cloud	16
5.3.	On-premise.....	17
5.4.	Performance.....	18
5.5.	Continuïteit	18
5.6.	Waar is informatie over releases te vinden?	18



1. INLEIDING

In deze Service Level Agreement (SLA) staat beschreven op welke dienstverlening van Doclogic u als opdrachtgever recht heeft bij een betaald onderhoudscontract. Deze SLA is van toepassing als u een overeenkomst heeft met Doclogic. In deze context zijn de volgende documenten relevant:

1. Overeenkomst (ook wel hoofdovereenkomst genoemd in de verwerkersovereenkomst, of in de gewone communicatie de 'getekende offerte') – In deze overeenkomst staat onder welke condities u het gebruikersrecht voor welke softwaretoepassingen verkregen heeft en eventueel hoe retransitie / het exitplan tot stand komt.
2. Verwerkersovereenkomst – Hierin zijn o.a. opgenomen hoe Doclogic de beveiliging van de persoonsgegevens garandeert en het proces bij een datalek.
3. Algemene voorwaarden – Tenzij anders is overeengekomen, gelden de [Algemene voorwaarden](#) van Doclogic.
4. Optioneel: Addendum op de SLA. In dit addendum kunnen afwijkingen of toevoegingen ten opzichte van deze SLA zijn opgenomen.

In deze SLA wordt verwezen naar de volgende set van documenten:

- Algemene voorwaarden - <https://www.doclogic.nl/algemene-voorwaarden>
- Support portaal - <https://www.doclogic.nl/support>
- Kostenindicatie losse dienstverlening – [Kostenindicatie losse dienstverlening](#)
- Decos Whitepaper - <https://www.decos.com/disclaimer>
- Decos Wiki pagina - <https://wiki.decos.com/nl/home>
- Decos Trustcenter page – <https://www.decos.com/trustcenter>
- Decos Release notes - <https://wiki.decos.com/nl/releasenotes>
- Decos Trainingen - <https://info.decos.com/academy>
- Decos Decos community - <https://joinsupport.decos.com/nl/support/discussions>
- Decos Forumregels - <https://info.decos.com/gebruikersplatform-decos>
- Decos Aanmelden mailingen - <https://info.decos.com/aanmelden-voor-mailings>
- Decos Gebruikersovereenkomsten voor eindgebruikers - <https://hubs.ly/H0H43wH0>
- Decos Procedure voor remote toegang - <https://joinsupport.decos.com/a/solutions/articles/17000072532?lang=nl>
- Decos Installatiemogelijkheden per softwaretoepassing - <https://wiki.decos.com/nl/installatiemogelijkheden>
- OurMeeting Handleiding Management – [OurMeeting Management](#)
- OurMeeting Handleiding Management – [OurMeeting Member](#)

Looptijd en opzegging

Bij nieuwe modules gaat de SLA in op de eerste dag van technische installatie van de software en loopt tot 31 december van dat jaar. Hierna wordt de SLA jaarlijks automatisch verlengd met één jaar.

Bij uitbreiding van het aantal gebruikerslicenties binnen een bestaande installatie gaat de SLA termijn in na het versturen van de nieuwe licentie sleutel en loopt ook tot 31 december van dat jaar. Hierna wordt de SLA automatisch verlengd met één jaar.

Opzegging kunt u per mail sturen aan info@doclogic.nl. Dit kan tegen het einde van de lopende periode met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie maanden.



Wijzigingen

Doclogic heeft het recht de SLA te herzien en informeert u over de wijzigingen één maand voor de ingangsdatum van de wijziging. De opdrachtgever kan binnen één maand na aankondiging van de wijzigingen gemotiveerd bezwaar maken door een mail te sturen aan info@doclogic.nl.

Leeswijzer

Het eerste deel van dit document beschrijft de uitgangspunten die ten grondslag liggen aan deze SLA. We hebben dit hoofdstuk toegevoegd zodat het voor u, als klant, helder is wat binnen de SLA valt onder welke voorwaarden.

Het tweede deel van dit document beschrijft het support proces, dit gedeelte kunt u in de dagelijkse praktijk gebruiken om snel te zien hoe u een ticket aanmaakt en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten. In de praktijk zult u dit gedeelte van de SLA het meest gebruiken.

De laatste twee hoofdstukken beschrijven specifieke afspraken die betrekking hebben op de leveranciers Decos en Docwolves.

Mocht u vragen hebben over dit document, dan kunt u contact opnemen met uw accountmanager of met de Product Owner SLA, via info@doclogic.nl.



2. UITGANGSPUNTEN

2.1. OP WELKE PRODUCTEN IS DEZE SLA VAN TOEPASSING?

Deze SLA geldt voor alle softwaretoepassingen die door Doclogic worden geleverd, ontwikkeld en onderhouden. Doclogic levert integraties, diensten en is leverancier van software van Decos en Docwolves. De software producten staan beschreven in de hoofdstukken “Decos” en “Docwolves” Per softwaretoepassing zijn verschillende installatiemogelijkheden.

- **On-premises ofwel lokale installatie**
De softwaretoepassingen zijn geïnstalleerd en operationeel op de lokale ICT-infrastructuur van de opdrachtgever. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van de hardware, denk hierbij aan onder andere het databasemanagementsysteem (het ‘DBMS’ zoals SQL Server of Oracle), het operating systeem, de bestandsopslag, de back-up, certificaten, uitvoeren van software updates en de beveiliging.
- **Private Cloud**
De softwaretoepassingen zijn operationeel op de cloud infrastructuur van de leverancier en leverancier voert het technisch beheer uit. U bent als opdrachtgever de enige die gebruik maakt van uw omgeving in de Private Cloud.
- **Public Cloud**
De softwaretoepassingen zijn operationeel op de cloud infrastructuur van leverancier en leverancier voert het technisch beheer uit. Alle opdrachtgevers met een licentie voor de softwaretoepassing van leverancier in de Public Cloud maken gebruik van dezelfde omgeving.

2.2. WELKE DIENSTVERLENING VALT ONDER DEZE SLA?

Een betaald onderhoudscontract geeft recht op toegang tot de supportdesk en software met onderhoud. Toegang tot de supportdesk staat beschreven in het hoofdstuk “Support”. Software met onderhoud staat beschreven in de hoofdstukken van de betreffende software leveranciers “Decos” en “Docwolves”. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen On Premise installaties en Cloud.

2.3. WANNEER HEEFT U RECHT OP DIENSTVERLENING BINNEN DEZE SLA?

Om recht te hebben op ondersteuning van Doclogic, is het van belang dat u aan onderstaande voorwaarden voldoet. Als één of meerdere van de genoemde voorwaarden ontbreken dan behoudt Doclogic zich het recht om de ondersteuning te onderbreken, of om de uitgevoerde of nog uit te voeren diensten door te belasten.

Voorwaarden voor on-premises installaties:

- U beschikt over een representatieve testomgeving. Dat wil zeggen dat de test- en productie omgeving representatief aan elkaar zijn. Denk hierbij o.a. aan het soort en aantal koppelvlakken, de ingerichte processen en de rechtenstructuur.
- U test nieuwe versies van de software voordat deze op de productieomgeving worden geïnstalleerd.
- U voldoet aan de voorwaarden van de leverancier (bij Decos beschreven in het: [Whitepaper](#))
- U geeft medewerkers van Doclogic en haar leveranciers remote toegang tot uw omgevingen.
- U geeft medewerkers van Doclogic en haar leveranciers de mogelijkheid om analyse tools te installeren en te gebruiken op uw omgevingen.



- U bent zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de softwareomgevingen in de breedste zin van het woord. Deze werkzaamheden en eventuele gevolgen van zelf updaten vallen buiten de standaard dienstverlening.
- U voorkomt het doorvoeren van ongeautoriseerde wijzigingen door u en/of uw medewerkers.
- Na een major release zorgt u dat deze update binnen 8 weken op uw productieomgeving is geïmplementeerd¹.
- Releases die noodzakelijk zijn voor het veilig laten functioneren van uw software dienen te worden geïmplementeerd binnen de in de communicatie over deze release gestelde termijn, hierover wordt u in deze gevallen separaat bericht per e-mail.

Voorwaarden voor Decos Private Cloud installaties:

- U heeft een testomgeving afgenomen bij Decos, welke representatief is aan uw productie omgeving.
- U zorgt dat u de nieuwe Decos software binnen 2 werkweken getest heeft op de cloud testomgeving. U borgt tijdige beschikbaarheid voor het uitvoeren van deze testen en daarmee samenhangende en opvolgende werkzaamheden om updates binnen het vastgestelde release schema uit te kunnen voeren.
- U voldoet aan de voorwaarden genoemd in het [Whitepaper](#)
- Softwaretoepassingen in de Private Cloud kunnen verbonden zijn met (andere) softwaretoepassingen die bij u als opdrachtgever of in een andere cloud draaien. Voor het onderzoeken van issues in deze verbindingen is het noodzakelijk dat u zorgt dat uw (externe) ICT partij, of derden van u, zoals andere leveranciers beschikbaar zijn. Eventuele kosten die door deze partijen in rekening gebracht worden zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- Maakt u gebruik van een Microsoft Office integratie i.c.m. software van Decos? Dan valt de installatie van lokale client componenten buiten de verantwoordelijkheid van Doclogic en Decos en deze dienen door uw eigen ICT partij op de werkplekken te worden uitgerold.
- Decos kan, omwille van veiligheidsoverwegingen, een release in productie zetten zonder deze eerst aan u aan te bieden voor testen.

Voorwaarden voor Decos Public Cloud installaties:

- Voor deze softwaretoepassingen wordt de software door Decos centraal getest alvorens deze in productie wordt gebracht. Dit betekent dat er geen testomgevingen beschikbaar zijn.

Voorwaarden voor OurMeeting Cloud installaties

- U voldoet aan de voorwaarden van de leverancier.
- Softwaretoepassingen in de Private Cloud kunnen verbonden zijn met (andere) softwaretoepassingen die bij u als opdrachtgever of in een andere cloud draaien. Voor het onderzoeken van issues in deze verbindingen is het noodzakelijk dat u zorgt dat uw (externe) ICT partij, of derden van u, zoals andere leveranciers beschikbaar zijn. Eventuele kosten die door deze partijen in rekening gebracht worden zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- Docwolves kan, omwille van veiligheidsoverwegingen, een release in productie zetten zonder deze eerst aan u aan te bieden voor testen.

¹ Dit betekent dat er nog 8 weken ondersteuning is op minor en major releases ouder dan de laatste major release ná het moment van de laatste major release. Release overzichten van Decos staat op de wiki.



Voorwaarden voor koppelvlakken:

- Een werkende koppeling bestaat uit onder andere: twee of meer koppelvlakken, PKI/SSL certificaten, VPN IPsec tunnel configuratie (afhankelijk van de hostingvorm), DNS en TCP- routing en een correct geconfigureerde set aan instellingen. Doclogic en haar leveranciers zijn verantwoordelijk voor de correcte werking van de softwarecode van het koppelvlak onder de juiste configuratie. U bent verantwoordelijk voor de juiste configuratie. Het gaat om de configuratie van het geheel van de installatie van de software, software van derden en met name om PKI/SSL certificaten, VPN IPsec tunnel configuratie (afhankelijk van de hostingvorm), DNS en TCP- routing.
- Voor het stellen van een diagnose is Doclogic afhankelijk van de ICT-afdeling van de opdrachtgever en/of externen van u als opdrachtgever zoals andere leveranciers. U dient deze ondersteuning ter beschikking te stellen. Eventuele kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- U voldoet aan de voorwaarden van de leverancier (bij Decos beschreven in het [Whitepaper](#))
- Na een major release zorgt u dat deze binnen 8 weken op uw productieomgeving zijn geïmplementeerd².
- Releases die noodzakelijk zijn voor het veilig laten functioneren van uw software dienen te worden geïmplementeerd binnen de in de communicatie over deze release gestelde termijn, hierover wordt u in deze gevallen separaat bericht.

2.4. IS DE SLA VAN TOEPASSING GEDURENDE DE PROJECTFASE?

Tijdens de projectfase heeft u toegang tot de informatiebronnen en tot de supportdesk. De in deze SLA genoemde oplostijden zijn van toepassing na acceptatie van het project. Uw primaire aanspreekpunt tijdens de implementatie is uw projectmanager, in de fase van beheer wordt dit de supportdesk.

2.5. INDEXERING EN BETALINGEN

Voor de in deze SLA overeengekomen dienstverlening is een vergoeding verschuldigd zoals overeengekomen in de opdracht. Deze vergoeding wordt jaarlijks vooruit gefactureerd als één bedrag. Doclogic kan jaarlijks een indexatie toepassen op deze vergoeding. Hiervoor hanteren wij de CBS-dienstenprijsindex categorie 62: Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten.

² Dit betekent dat er nog 8 weken ondersteuning is op minor en major releases ouder dan de laatste major release ná het moment van de laatste major release. Het overzicht van onze releases vindt u op onze wiki



3. SUPPORT

Bij de supportdesk kunt u terecht voor het melden van storingen, het stellen van vragen en het aanmaken van wensen/verzoeken. Het is belangrijk om op te merken dat de genoemde oplostijden alleen gelden als de software in productie is genomen.

3.1. HOE MELD IK EEN STORING AAN?

U heeft recht op toegang tot de supportdesk om bij een verstoring (correctief onderhoud) een ticket aan te maken via het [Support portaal](#). Na het aanmelden kunt u op deze site 24/7 een nieuwe storing aanmelden en de status van lopende storingen zien. De supportdesk is beschikbaar op werkdagen tussen 8.30 uur t/m 17.00 uur (Tijdzone Amsterdam).

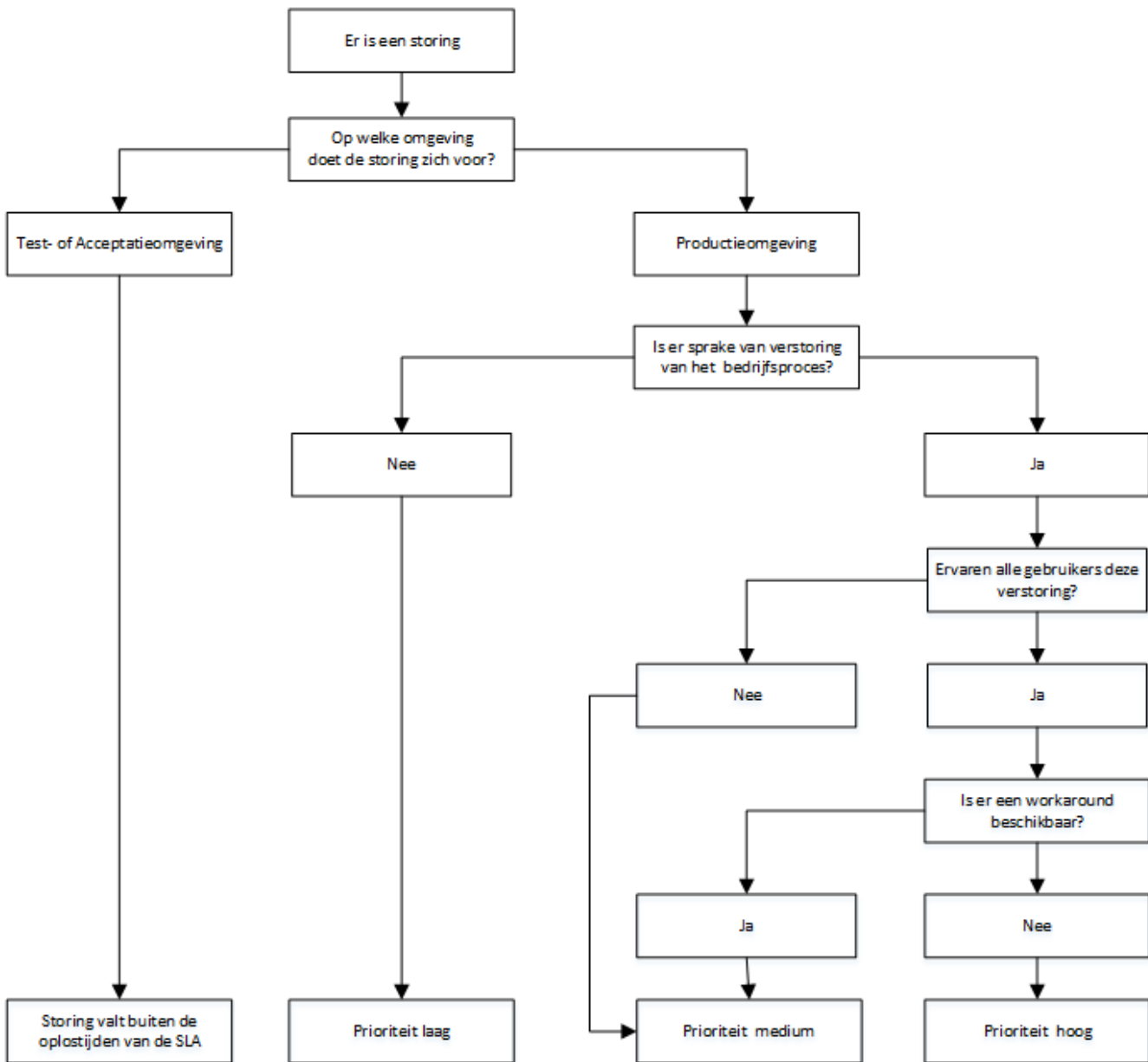
3.2. PRIORITEIT STORINGEN

Verstoringen worden volgens onderstaande criteria geprioriteerd.

Prioriteit	Ernst	Beschrijving
Hoog	Urgent	Bedrijfskritische verstoring of uitval van cruciale onderdelen van de softwaretoepassingen op de productieomgeving, waardoor het proces niet kan worden uitgevoerd en waarvoor geen Workaround beschikbaar is.
Medium	Verstorend	Verstoring in de softwaretoepassingen in de productieomgeving, die het overeengekomen gebruik belemmert, maar die wel met een Workaround kan worden verholpen.
Laag	Overig	Verstoringen waarbij het proces niet wordt verstoord.

3.3. HOE BEPAAL IK DE PRIORITEIT VAN MIJN STORING?

Het schema op de volgende pagina laat zien hoe u de prioriteit van uw storing kan bepalen.





3.4. WAT ZIJN DE OPLOSTIJDEN?

Afhankelijk van de prioriteit en het type installatie³, gelden de volgende oplostijden. De oplostijd start na het afronden van de probleemanalyse. De klant is bij storingen verplicht om adequaat en tijdig te reageren om zo de probleemanalyse zo snel mogelijk te kunnen uitvoeren. De oplostijden worden gemeten binnen de openingstijden van de supportdesk. De meting wordt op pauze gezet als Doclogic wacht op aanvullende informatie van de opdrachtgever en/of een andere leverancier.

Prioriteit	Hoog	Medium	Laag
On-premises	<p>Binnen 4 werkuren wordt een schade beperkende maatregel getroffen.</p> <p>Binnen 2 werkdagen wordt het proces versturende karakter opgelost door het aanbieden van een workaround, een softwarewijziging ('hotfix') of een wijziging in de configuratie. De prioriteit wordt afgeschaald naar Medium.</p>	<p>Binnen 8 Werkdagen wordt een workaround of aanpassing in de configuratie voorgesteld.</p> <p>Als het issue proces verstrend is, wordt het issue binnen 3 maanden structureel opgelost in een nieuwe versie. Het ticket krijgt de status "In ontwikkeling"</p> <p>Is de procesverstoring opgelost, dan wordt de prioriteit afgeschaald naar laag.</p>	<p>Het issue zal structureel worden opgelost in een nieuwe versie. Het ticket krijgt de status "In ontwikkeling"</p>
Cloud	<p>Binnen 4 werkuren wordt een schade beperkende maatregel getroffen.</p> <p>Binnen 8 werkuren wordt het proces versturende karakter opgelost door het aanbieden van een workaround, een softwarewijziging ('hotfix') of een wijziging in de configuratie. De prioriteit wordt afgeschaald naar Medium.</p>	<p>Binnen 3 Werkdagen wordt een workaround of aanpassing in de configuratie voorgesteld.</p> <p>Als het issue proces verstrend is, wordt het issue binnen 3 maanden structureel opgelost in een nieuwe versie. Het ticket krijgt de status "In ontwikkeling"</p> <p>Is de procesverstoring opgelost, dan wordt de prioriteit afgeschaald naar laag.</p>	<p>Het issue zal structureel worden opgelost in een nieuwe versie. Het ticket krijgt de status "In ontwikkeling"</p>
Koppelvlak * **	<p>Onderzoek oorzaak binnen 4 werkuren.</p> <p>Binnen 2 werkdagen wordt het proces versturende karakter opgelost door het aanbieden van een workaround, een softwarewijziging ('hotfix') of een wijziging in de configuratie. De prioriteit wordt afgeschaald naar Medium.</p>	<p>Onderzoek oorzaak binnen 5 werkdagen Binnen 10 werkdagen wordt een workaround of aanpassing in de configuratie voorgesteld.</p> <p>Als het issue proces verstrend is, wordt het issue binnen 3 maanden structureel opgelost in een nieuwe versie. Het ticket krijgt de status "In ontwikkeling"</p> <p>Is de procesverstoring opgelost, dan wordt de prioriteit afgeschaald naar laag.</p>	<p>Het issue zal structureel worden opgelost in een nieuwe versie. Het ticket krijgt de status "In ontwikkeling"</p>

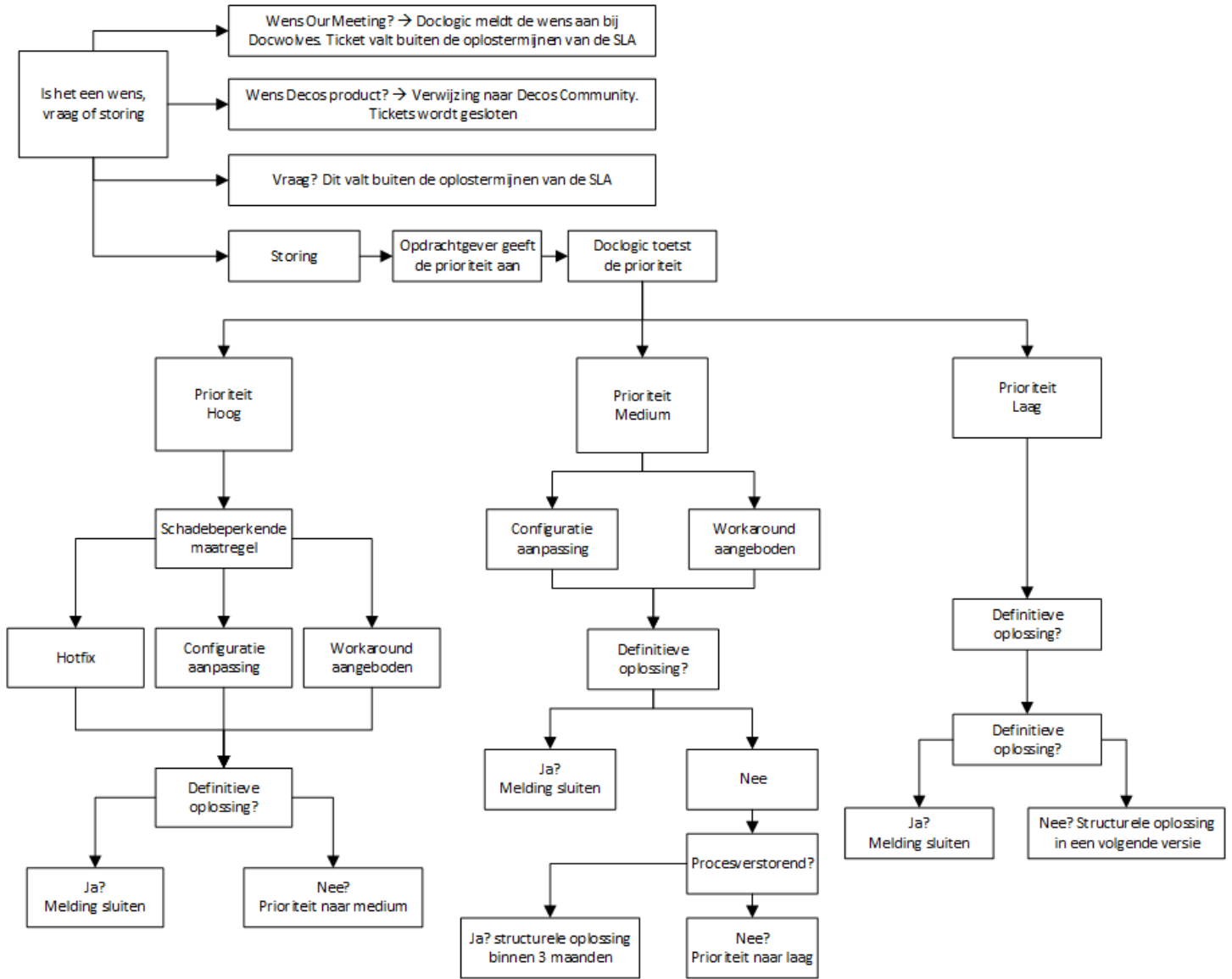
* Bij koppelvlakken gelden de genoemde oplostijden alleen als Doclogic zelfstandig het probleem kan diagnosticeren en verhelpen. Als er externe partijen nodig zijn, zullen wij in overleg met u vervolgstappen afstemmen.

** Deze oplostijden gelden zowel voor on-premises als cloud.

³ Zie hiervoor 3.2 hoe bepaal ik de prioriteit van mijn ticket?

3.5. WELK PROCES WORDT GEVOLGD BIJ STORINGEN?

Hieronder is schematisch afgebeeld welk proces gevolgd wordt bij het oplossen van een storing.



3.6. HOE KRIJG IK INZICHT IN GEMELDE STORINGEN?

Op het [Support Portaal](#) heeft u een actueel overzicht van uw openstaande en uw gesloten tickets. Daarnaast is het mogelijk om elk kwartaal een overzicht van alle supportmeldingen te ontvangen, hiervoor verwijzen wij u graag naar de [kostenindicatie losse diensten](#).



3.7. WELK PROCES WORDT GEVOLGD BIJ VRAGEN?

Via het [Support Portaal](#) kunt u vragen stellen over hoe bepaalde functionaliteiten in de softwaretoepassing werken of wat Doclogic adviseert bij bepaalde instellingen. Een vraag is nooit blokkerend voor de uitvoering van processen en krijgt altijd de prioriteit laag. In beginsel zal Doclogic de vraag niet inhoudelijk beantwoorden maar zal u op onderstaande manieren op weg helpen. Aanvullende ondersteuning kan ([tegen betaling](#)) worden aangevraagd via de supportdesk.

1. Verwijzen naar de gebruikershandleiding
2. Verwijzen naar de [Wiki pagina](#)
3. Adviseren om [trainingen](#) te volgen
4. Adviseren om een consultant in te huren ([zie kostenindicatie](#))
5. Adviseren om de vraag te bespreken met uw accountmanager

3.8. WELK PROCES WORDT GEVOLGD BIJ WENSEN?

Wensen van opdrachtgever worden Doclogic doorgezet naar de betreffende software leverancier (Decos of Docwolves). Het is aan de leverancier om te bepalen of deze wens in lijn is met de visie op de software. Ontwikkelwensen en wijzigingsverzoeken voor Decos producten kunt u direct indienen middels de [Decos Community](#), hiervoor zijn een paar eenvoudige '[forumregels](#)'

De leverancier bepaalt of en wanneer wensen ontwikkeld kunnen worden. Indien opdrachtgever voorrang wil bij betreffende leverancier, kan in overleg hier een betaalde opdracht voor worden opgesteld.

3.9. WAT IS HET PROCES RONDOM REMOTE TOEGANG / TOEGANG OP AFSTAND?

Het is van belang dat u er zeker van bent dat u te maken heeft met een Doclogic collega tijdens een remote sessie, hierin draagt u ook een verantwoordelijkheid. Wij borgen dit door een proces, u kunt dit proces raadplegen via [Support Portaal](#).



4. DECOS

Een betaald onderhoudscontract op software van Decos geeft recht op:

4.1. SOFTWARE MET ONDERHOUD

Decos werkt constant aan het verbeteren en onderhouden van de softwaretoepassingen. Hierin maakt Decos onderscheid tussen preventief en correctief onderhoud:

- Preventief onderhoud bestaat uit werkzaamheden die ervoor zorgen dat de software naar behoren blijft functioneren, gegeven de oorspronkelijk bepaalde functioneel en technische scope.
- Correctief onderhoud bestaat uit het oplossen van storingen conform de in deze SLA beschreven oplostijden.

Aanpassingen naar aanleiding van correctief of preventief onderhoud worden in nieuwe versies van de software toepassingen vrijgegeven en kunnen door u als opdrachtgever gebruikt worden. Informatie hierover vindt u in de [Release notes](#).

- Minor release - In deze release worden bugfixes en kleine verbeteringen uitgebracht.
- Major release- In deze release zitten alle fixes, die wij hebben uitgebracht sinds de vorige major release. Daarnaast bevat deze update vaak ook nieuwe functionaliteiten binnen de suite, voor deze functionaliteiten is in de meeste gevallen een aparte licentie nodig om deze te kunnen gebruiken.
- Hotfixes - Deze wordt alleen geleverd voor een storing met de prioriteit 'hoog'.

Voor cloud installaties geldt dat Decos de Major releases op de omgevingen installeert. Op basis van noodzakelijkheid worden hotfixes en/of minor releases geïnstalleerd. Decos stelt zelf vast wanneer zij dit noodzakelijk acht. Innovatieve ontwikkelingen, zoals nieuw ontwikkelde functionaliteiten die meekomen met een release maar die geen onderdeel zijn van uw licentie kunt u activeren door hiervoor een licentie aan te schaffen. Hiervoor kunt u contact opnemen met uw accountmanager.

Adaptief onderhoud is geen onderdeel van de SLA. Adaptief onderhoud gaat om het aanpassen van de software vanwege externe ontwikkelingen. Een voorbeeld van adaptief onderhoud is een aanpassing van een koppelvlak vanwege een verandering in de wijze of inhoud van de gegevensuitwisseling.

4.2. CLOUD

Deze afspraken gelden voor de softwaretoepassingen die draaien in de Private en Public Cloud.

- **Beschikbaarheid**
Decos garandeert voor haar softwaretoepassing in de Cloud een beschikbaarheid van 99,5%. De beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten wordt zodanig gemeten dat de vooraf door de leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van de leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs, zal de door de leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Het technisch onderhoud op de productieomgevingen plant Decos in het service window, op werkdagentussen 18.00 - 06.00 (Tijdzone Amsterdam) en in de weekenden. Gepland onderhoud, zoals het uitvoeren van updates, zal met een mailing vooraf worden aangekondigd. Bij hoge prioriteit storingen kan het voorkomen dat er onaangekondigd onderhoud plaatsvindt buiten het service window.

- **Software update**

Decos verzorgt het updaten van de softwaretoepassingen die draaien in de Private en Public Cloud. Voor informatie over dit proces, verwijzen wij u naar de paragraaf "Hoe ziet het installatie proces eruit bij een major release?"

- **Privacy Security & Recovery**

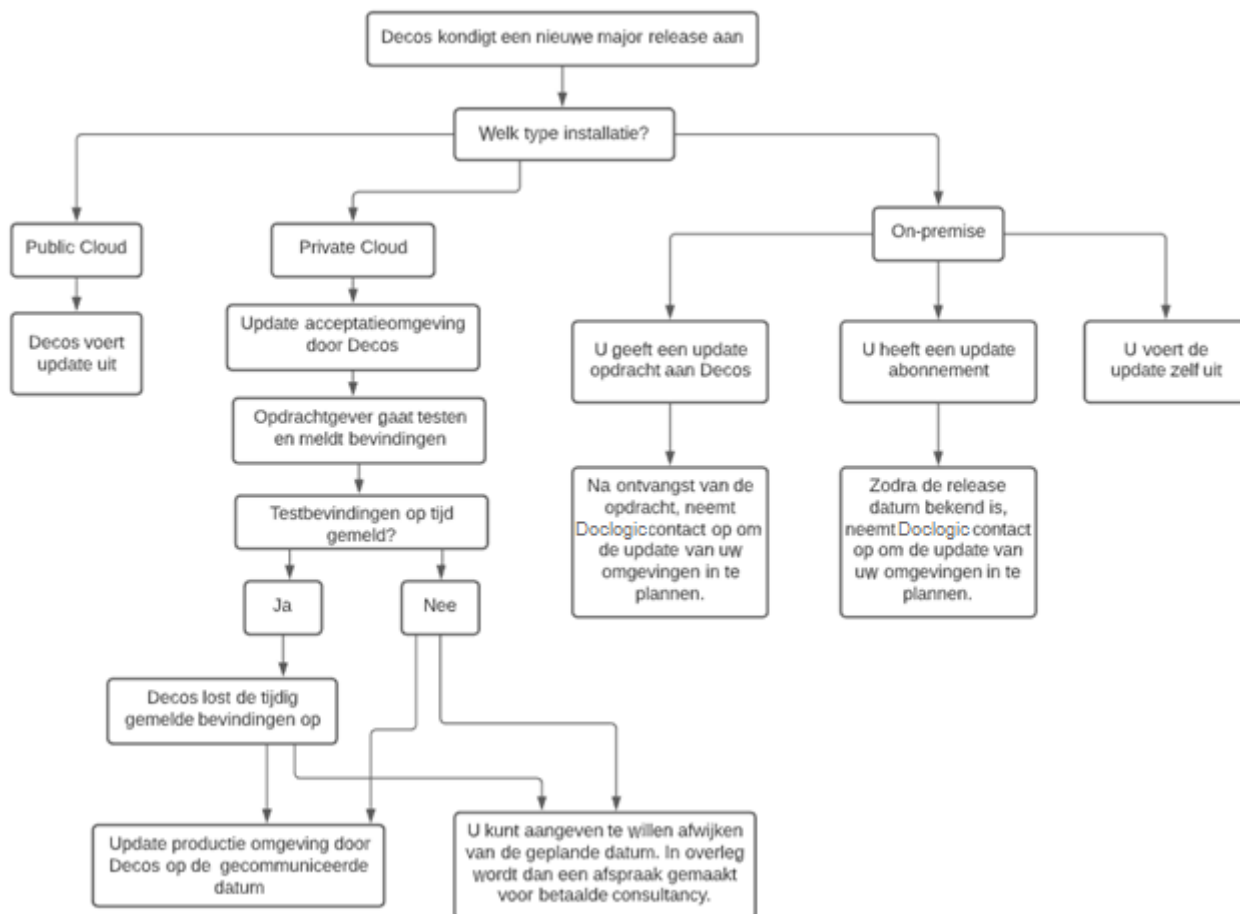
Op de [Decos Trust Center page](#) vindt u informatie over o.a. security, privacy en recovery.

- **Extern geïnitieerde wijzigingsverzoeken**

Onder deze SLA valt niet het uitvoeren van extern geïnitieerde wijzigingsverzoeken, denk hierbij aan het vervangen van certificaten, het veranderen van zaken rondom backups, aanpassingen in de database of bijvoorbeeld het aanpassen van een VPN tunnel op verzoek van de klant, een derde partij van de klant of een aanpassing in de richtlijnen die volgen uit de GIBIT, BIO of andere relevante documenten.

4.3. HOE ZIET HET INSTALLATIEPROCES ERUIT BIJ EEN MAJOR RELEASE?

Afhankelijk van uw type installatie, ziet het installatieproces van een nieuwe major release er als volgt uit:





4.4. HOE ZIET DE TESTFASE ERUIT BIJ PRIVATE CLOUD INSTALLATIES?

Nadat Decos een nieuwe versie heeft geïnstalleerd op uw testomgeving, start de testfase van 2 werkweken. In deze fase test u of de nieuwe versie geen procesverstoringen zal veroorzaken. Deze bevindingen meldt u via het reguliere supportproces, waarbij u aangeeft of het om een proces verstorend issue gaat. Na deze testperiode lost Decos de gemelde proces verstorende bevindingen op, waarna de productie omgeving wordt bijgewerkt.

Week -3		Week -2	week - 1	Week 0	
Update testomgeving	Testen door opdrachtgever	Testen door opdrachtgever en tijdig melden van bevindingen	Oplossen bevindingen door Decos	Oplossen bevindingen door Decos	Update productie omgeving

4.5. WAAR IS INFORMATIE OVER RELEASES TE VINDEN?

Een actueel overzicht van de uitgebrachte en geplande releases vindt u op de [release notes](#) pagina. Belangrijke wijzigingen en major releases worden door Decos aangekondigd met een mailing. U kunt zich hiervoor [aanmelden](#). Het is uw verantwoordelijkheid dat de juiste contactgegevens bij Decos bekend zijn.



5. OURMEETING

5.1. SOFTWARE MET ONDERHOUD

Docwolves stelt onder licentie een voor de opdrachtgever gepersonaliseerde versie van het OurMeeting-platform (OurMeeting Management, OurMeeting Member en de OurMeeting App) beschikbaar.

5.2. CLOUD

Onderstaande bepalingen gelden voor OurMeeting software toepassingen in de cloud.

- **Toegangsrechten**

Docwolves verleent u het recht voor de toegang tot en het gebruik van (delen van) het OurMeeting-platform, zoals overeengekomen in de gebruiksovereenkomst. De geboden toegang tot OurMeeting is uitsluitend voor uw organisatie bedoeld en niet voor derden. Docwolves behoudt zich alle andere rechten voor. Opdrachtgever bepaalt welke gebruikers toegang verkrijgen en opdrachtgever is verantwoordelijk voor hun gebruik van de geboden oplossing overeenkomstig de overeenkomst.

- **Verantwoordelijkheid t.a.v. gegevens**

Opdrachtgever draagt de volle verantwoordelijkheid voor alle gegevens en de benodigde intellectuele rechten daarop die via de geboden oplossing opgeslagen of ingevoerd worden. Docwolves en Doclogic hebben en aanvaarden geen verplichtingen met betrekking tot uw gegevens, anders dan uitdrukkelijk bepaald in deze overeenkomst. Docwolves en Doclogic aanvaarden geen aansprakelijkheid voor gegevens die niet door Docwolves of Doclogic zijn toegevoegd.

- **Patches en upgrades**

Patches en upgrades die door Docwolves worden geïnstalleerd zijn tegelijkertijd operationeel voor meerdere gebruikers van het OurMeeting-platform. Het moment waarop dergelijke wijzigingen worden doorgevoerd wordt bepaald door Docwolves, indien nodig geacht wordt Opdrachtgever daarover tijdig geïnformeerd. Docwolves aanvaardt geen aansprakelijkheid voor nadelen of schade voortvloeiend uit vooraf aangekondigde verstoringen voor het doorvoeren van patches of upgrades.

- **Beschikbaarheid**

Docwolves streeft om over het jaar gezien in beginsel op werkdagen de geboden cloud oplossingen minimaal 98% beschikbaar te hebben. Indien de opdrachtgever geen gebruik meer wenst te maken van het OurMeeting-platform en haar gegevens geëxtraheerd wil zien, dient daar een separate overeenkomst voor gesloten te worden. Voor de gratis geboden (demo-)oplossingen van Docwolves geldt geen SLA.



5.3. ON-PREMISE

In het onderstaande wordt puntsgewijs beschreven welke maatregelen in ieder geval door de Opdrachtgever genomen moeten worden voor het succesvol en volgens de voorschriften werken met OurMeeting in geval van een on-premise installatie van het OurMeeting-platform.

Als blijkt dat het niet-naleven van deze voorschriften de oorzaak is van een Incident of Vraag, worden alle gemaakte kosten en te maken kosten om dit Incident te verhelpen en / of de Vraag te behandelen en beantwoorden in rekening gebracht bij de Opdrachtgever.

▪ Installatie

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen en onderhouden van een fysieke/virtuele server die aan de requirements voldoet zoals opgenomen in de 'Technische sheet on-premise installaties'.

Taken & verantwoordelijkheden	Opdrachtgever	DocWolves
Beschikbaar stellen, monitoren en onderhouden server	<input checked="" type="checkbox"/>	
Installatie en updates OS (Ubuntu 14.04 LTS/Centos7)	<input checked="" type="checkbox"/>	
Upgrades OurMeeting platform		<input checked="" type="checkbox"/>
Monitoren opslagcapaciteit, werkgeheugen, processor	<input checked="" type="checkbox"/>	
Hardware upgrades	<input checked="" type="checkbox"/>	**
Uitval en/of storingen aan de server	<input checked="" type="checkbox"/>	***
Jaarlijkse review	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

* Bij het uitvoeren van upgrades aan het OurMeeting platform zal DocWolves een korte check-up doen en waar mogelijk de Opdrachtgever adviseren t.a.v. servercapaciteit.

** Indien upgrades uitgevoerd worden dan dient DocWolves op de hoogte gesteld te worden en zal Opdrachtgever waar mogelijk adviseren.

*** De programmatuur van DocWolves is zo geïnstalleerd dat in geval van storing/een reboot van de server het OurMeeting platform zichzelf automatisch heractiveerd in ongeveer 10 minuten.

▪ Beveiliging

De Opdrachtgever is en blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de beveiliging van de apparatuur en de gegevens waarvan Docwolves en Doclogic gebruik maken. Hierbij moet de Opdrachtgever in aanmerking nemen dat bepaalde beveiligingsmaatregelen noodzakelijk zijn voor het succesvol operationeel houden van het systeem. Docwolves kan met betrekking tot beveiliging en beheer notificaties sturen. De Opdrachtgever zal de aanwijzingen van Docwolves met betrekking tot beveiliging opvolgen.

▪ Back-ups

De Opdrachtgever zorgt dat er een dagelijkse back-up gemaakt wordt van de gegevens die met de Applicatie verwerkt worden en van de database van het systeem en van de fileserver. De Opdrachtgever zorgt er voor dat er altijd een back-up van 1 dag oud en een van tenminste 1 maand oud is. Alle door de Opdrachtgever gemaakte Back-ups moeten in te lezen zijn.



- **Gebruik**

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van het OurMeeting - platform. Docwolves en Doclogic adviseren om de gebruikerstraining te laten volgen om het kennisniveau van het OurMeeting - platform te waarborgen. Beheer rechten worden pas overgedragen na het volgen van een beheer training.

- **Patches en upgrades**

Upgrades en patches worden door middel van releases doorgevoerd. Deze doorlopen voorafgaand aan oplevering een vast protocol van ontwikkelen, testen en accepteren. De upgrades en patches vinden in de regel 4 keer per jaar plaats tenzij in de gebruiksovereenkomst anders is overeengekomen.

5.4. PERFORMANCE

De core business van DocWolves bestaat uit het leveren van beveiligde clouddiensten. Het is DocWolves er alles aan gelegen om de performance daarvan op een hoog niveau te houden. Daarom wordt gebruik gemaakt van tools die de performance monitoren en rapporteren. Klachten over de performance worden serieus genomen en onderzocht. Afhankelijk van de oorzaak zal adequate actie worden ondernomen.

5.5. CONTINUÏTEIT

In het geval dat DocWolves B.V. of haar aandeelhouders niet langer aan hun verplichtingen kunnen voldoen en de overeengekomen diensten niet langer kunnen leveren, worden de activiteiten na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever overgedragen aan een zusterbedrijf. Daarnaast is er een escrow-regeling afgesloten bij de organisatie Escrow4All om continuïteit van de dienstverlening maximaal te waarborgen en te garanderen

5.6. WAAR IS INFORMATIE OVER RELEASES TE VINDEN?

Alle wijzigingen zijn terug te vinden in de changelogs van de online handleidingen van [OurMeeting Member](#) en [OurMeeting Management](#)

Belangrijke wijzigingen worden door Docwolves aangekondigd met een mailing. U kunt zich hiervoor aanmelden door een bericht te sturen naar support@doclogic.nl Het is uw verantwoordelijkheid dat de juiste contactgegevens bij Docwolves bekend zijn.

DOCLOGIC BV

Doclogic is sinds 2001 een zeer betrouwbare implementatiepartner en reseller op het gebied van software voor digitale informatie verwerking. Doclogic brengt de kennisgebieden van automatisering, management en digitalisering samen.

Als innoverende ICT dienstverlener adviseren, stimuleren en begeleiden wij organisaties en hun medewerkers, om op doelmatige wijze met kwalitatief hoogwaardige ICT oplossingen te werken. Medewerkers van Doclogic onderscheiden zich door hun vakkennis, betrokkenheid en persoonlijke benadering. Ons toonaangevende producten en diensten portfolio omvat de beste oplossingen voor het beheren van uw digitale informatie en het verbeteren van uw bedrijfsprocessen. In deze wereld van informatieovervloed heeft Doclogic de missie om organisaties via bewezen technologie en best practices, zo optimaal mogelijk te ondersteunen in de implementatie van bedrijf kritische processen.

Copyright © 2021 Doclogic BV

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Doclogic. Hoewel dit document met de grootst mogelijke zorg is samengesteld behoudt Doclogic zich het recht voor om op elk ogenblik dit document te wijzigen zonder derden daarvan op de hoogte te stellen. Wilt u onze foto's, afbeeldingen en of teksten gebruiken, neem dan contact met ons op.



DOCLOGIC BV

Eekhorstweg 31c
7942 KC MEPPEL

+31 522 44 29 61
info@doclogic.nl
www.doclogic.nl