

Engage Process Service Level Agreement Versie: 2024

1. Definities

Beschikbaarheid:	Het percentage van de tijd dat de Suite ongestoord toegankelijk is voor de Gebruikers waarbij een onderbreking of storing korter dan 1 uur niet als een storing zal worden gezien.
Functioneel Beheerder:	De centrale contactpersoon voor de Suite bij Opdrachtgever welke verantwoordelijk is voor het inregelen van Gebruikers en rechten van die gebruikers in de Suite en het beheer van de centrale tabellen. Doorgaans worden 1 of 2 personen als functioneel beheerder door Opdrachtgever aangewezen.
Gebruikers:	De natuurlijke persoon die door de Opdrachtgever in staat is gesteld om van de Suite gebruik te maken, normaliter medewerkers van Opdrachtgever en gecontracteerde adviseurs/ZZP'ers.
Incident:	Een gehele of gedeeltelijke onderbreking of vertraging van de bereikbaarheid of toegankelijkheid van (een deel van) de Suite.
Kantooruren:	De uren tussen 09:00 en 17:00 uur (Nederlandse tijd) op werkdagen.
Opdrachtgever:	De organisatie die met Engage Process een overeenkomst heeft gesloten met betrekking tot gebruik van de Suite.
Releases	Nieuwe versies van de oplossingen die voor Opdrachtgevers ter beschikking komen.
SaaS-dienst:	De volledige dienstverlening door Engage Process met betrekking tot het gebruik van de Suite via een netwerk, waaronder de hosting van servers in een datacenter, de toegangsverlening tot de Suite via een website, het Onderhoud en de Support.
Service Level:	De eisen waaraan de SaaS-dienst op grond van deze SLA moeten voldoen.
Severity Level:	De ernst van een Incident.
SLA:	Deze Service Level Agreement.
Suite:	De producten of Suite die door Engage Process aan Opdrachtgever worden aangeboden als 1 gecombineerde SaaS oplossing.
Support:	Het tijdens kantooruren door Engage Process telefonisch, per e-mail, via een website of door middel van een helpdesk verstrekken van informatie en adviezen over de Suite, alsmede het verlenen van assistentie op afstand bij het opsporen en verhelpen van Incidenten.
Training:	De cursus of opleiding die wordt verzorgd door Engage Process met betrekking tot het gebruik van de Suite.
Werkdagen:	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële nationale feestdagen.

2. Algemeen

In deze SLA staan de afspraken tussen Engage Process en Opdrachtgever met betrekking tot de Beschikbaarheid, Service Levels, Support en het Incident management van de SaaS-dienst.

3. Beschikbaarheid

De Engage Process Suite ("Suite") is 24/7 beschikbaar voor de gebruikers. Engage Process garandeert een beschikbaarheid van 98%. Een onderbreking of vertraging van de beschikbaarheid of bereikbaarheid van de Suite als gevolg van Onderhoud of een overmachtssituatie, zoals een stroomstoring of een netwerkstoring, telt niet mee voor de berekening van de Beschikbaarheid.

4. Support

Gebruikers met supportvragen melden deze via de bij Engage Process bekende Functionele Beheerder(s). Aan gebruikers geleverde support is gelimiteerd tot een maximum van 4 uur per jaar per Opdrachtgever. Als Gebruikers onevenredig veel beroep doen op Support, mogelijk door onvoldoende kennis van de systemen en de werking van de SaaS-dienst, dan kan Engage Process in overleg met de Opdrachtgever een Training voor deze Gebruikers verzorgen. De kosten van de Training zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Wanneer voor het leveren van Support toegang nodig is tot de gegevens (processen, projecten etc.) welke Opdrachtgever heeft opgeslagen in de Suite, dan wordt de Support pas geleverd nadat de Functioneel Beheerder expliciet toestemming heeft gegeven aan Engage Process om deze gegevens van Opdrachtgever te raadplegen.

5. Product consulting en Producttraining

Engage Process levert tegen vergoeding Product Consulting en Producttraining voor het opleiden van Gebruikers en het op maat inrichten van de Suite. Deze diensten zijn niet regulier opgenomen in de abonnementen van de Suite.

6. Releases

Engage Process staat het vrij om innovaties, updates of upgrades in de SaaS-dienst door te voeren in een "nieuwe release". Deze nieuwe releases worden "live gezet" buiten kantooruren waarbij de nieuwe release een oude release in zijn geheel vervangt. Het kan voorkomen dat de SaaS-dienst tijdens het doorvoeren hiervan tijdelijk, met een maximum van 4 uur, niet bereikbaar is. Deze eventuele verstoring telt niet mee voor de berekening van de beschikbaarheid. Engage Process zal Opdrachtgevers tijdig informeren over innovaties, updates of upgrades van de Suite, als deze innovaties, updates of upgrades relevant zijn voor het gebruik door Opdrachtgever van de SaaS-dienst.

7. Back-up

De database kan voor de afgelopen 30 dagen hersteld worden met ieder gewenst tijdstip in deze periode als herstelpunt. Aanvullend worden er dagelijks back-ups gemaakt die bewaard worden voor een periode van 6 maanden.

8. Regulier overleg

Engage Process initieert minimaal eenmaal per abonnementsjaar een voortgangsoverleg met de Functioneel Beheerder. Hiernaast staat het de Opdrachtgever vrij om contact op te nemen met de Engage Process om de voortgang en ervaringen te bespreken.

9. Incidenten

De helpdesk van Engage Process zal reageren op een gerapporteerd Incident in overeenstemming met de Severity Levels zoals beschreven in artikel 10, op voorwaarde dat de Gebruiker/ Functioneel Beheerder van de Opdrachtgever het Incident voldoende duidelijk kan beschrijven of reproduceren. Wanneer Incidenten voldoende zijn omschreven en reproduceerbaar zijn dan zal Engage Process deze voor herstel opnemen. Doorgaans worden fouten in de Suite in korte tijd opgelost. Een Incident is opgelost als uit de test door Engage Process blijkt dat het Incident zoals gerapporteerd door de Opdrachtgever niet meer bestaat.

10. Severity levels van Incidenten

Level	Definitie
3	Severity Level 3 wordt toegekend indien het gerapporteerde Incident (i) geen Severity Level 1 of 2 is, (ii) weinig of geen invloed heeft op de werking of de beschikbaarheid van de Suite of een functionaliteit. Het Incident heeft slechts beperkte gevolgen voor Gebruikers. Of: De partijen zijn het erover eens dat het incident is een Severity 3 Incident.
2	Severity Level 2 wordt toegekend als een belangrijke functionaliteit van de Suite niet volledig beschikbaar is, of als die functionaliteit niet goed werkt, op een zodanige wijze dat een normaal gebruik van die functionaliteit door Gebruikers wordt belemmerd, hoewel de Suite nog beschikbaar zijn voor de Gebruikers. Of: De partijen zijn het erover eens dat het Incident onder Severity Level 2 valt.
1	Severity Level 1 wordt toegekend wanneer de Suite kritisch worden verstoord en/of in het geheel niet beschikbaar zijn voor alle Gebruikers. De SaaS-dienst kan ook niet op een alternatieve wijze worden hervat. Of: De partijen zijn het erover eens dat het Incident onder Severity Level 1 valt.

11. Service Levels

De helpdesk van Engage Process zal reageren op de oproep tot Support en neemt zo snel mogelijk contact op met de Opdrachtgever (responstijd). De helpdesk zal proberen om Incidenten zo snel mogelijk op te lossen (reparatietijd). In geval van een Severity Level 1 incident, maar niet uitsluitend in die situatie, zal het verhelpen van het incident tot hoogste prioriteit van alle betrokkenen worden benoemd.

De responstijden en reparatietijden die hieronder worden genoemd zijn streeftijden en geen deadlines of fatale termijnen. De overschrijding van deze tijden of periodes kan niet direct leiden tot aansprakelijkheid van Engage Process, onverminderd de verantwoordelijkheid van Engage Process voor de kwaliteit en beschikbaarheid van de Suite. Als een responstijd of reparatietijd wordt overschreden door Engage Process kan de Opdrachtgever het probleem escaleren in overeenstemming met de escalatiematrix.

Responstijden, reparatietijden, en verantwoordelijke persoon bij Incidenten:

Severity Level	Responstijd, na ontvangst van de melding.	Reparatietijd na ontvangst van de melding.	Escalatie / Verantwoordelijke persoon.
3	Binnen 5 werkdagen.	Naar beoordeling.	Customer Success Mgr.
2	Binnen 1 werkdag.	Binnen 5 werkdagen.	Technisch Directeur.
1	Binnen 1 werkdag.	Binnen 2 werkdagen.	Algemeen Directeur.

12. Communicatie betreffende incidenten

Engage Process zal bij een Severity Level 1 Incident direct communiceren naar de betrokken Opdrachtgevers, zijnde de Opdrachtgevers die direct of indirect last hebben ondervonden van het Incident. Hierbij zal Engage Process zich richten op Gebruikers die volgens de dashboards van Engage Process waren aangemeld op het moment van het Incident en alle Gebruikers die melding hadden gemaakt van een mogelijke storing. Alle Severity Level 1 incidenten worden gelogd en in betreffende rapportages over de dienstverlening opgenomen.

13. Einde contractperiode, verlenging en beëindiging

Enkele weken vóór het verlopen van een contractperiode wordt de Opdrachtgever herinnerd aan de verlengdatum/het verlopen van het contract. Het contract kent een automatische verlenging. Wanneer men niet wenst te verlengen, kan men vanuit de Suite exporteren naar de formaten BPMN, XPD, of voor naslag naar Visio, Word, of PDF. Data wordt door Engage Process altijd tot 6 maanden na het beëindigen van de overeenkomst in de reguliere back-ups bewaard.