

PROVISUP.

**Wij helpen jou slimmer te
werken, niet harder**

Service Level Agreement



Provisup B.V.
Zaagmolenlaan 4
3447 GS Woerden

085 – 800 6969
info@provisup.nl
www.provisup.nl

KVK: 69534861
BTW: NL857909058B01
IBAN: NL65RABO0322578302

Algemene bepalingen

Dit document beschrijft de werkwijze van Provisup B.V., hierna te noemen 'Provisup' met betrekking tot de wijze waarop de dienstverlening voor Support is ingericht en welke basisafspraken daarbij tussen Provisup en Opdrachtgever worden gehanteerd. Op grond van de onderlinge relatie tussen Provisup en Opdrachtgever is deze Service Level Agreement (SLA) geen juridisch document in de strikte betekenis van het woord. Dit document moet gezien worden als een werkvorm waarin onderlinge afspraken op een gestructureerde wijze zijn vastgelegd.

Service Level Management

De werkzaamheden omvatten het adviseren, optimaliseren en ondersteunen van gebruikers van AFAS Profit ERP en indien gewenst AFAS Insite en Outsite:

- Advisering omtrent (her)ontwikkeling bedrijfsproces m.b.t. AFAS Profit ERP
- Support van gebruikers bij aanvang AFAS Profit ERP
- Sparringpartner tijdens gebruik AFAS Profit ERP

Tariefblad

De tarieven voor de diensten staan vermeld in de offerte welke bij aanvang van de werkzaamheden tussen partijen voor akkoord wordt getekend.

Service Level Agreement

Afsluiten

Deze SLA wordt afgesloten tussen Provisup en Opdrachtgever.

Wijzigen

Bij evaluaties kunnen wijzigingen worden afgesproken. Tussentijdse wijzigingen kunnen op aanvraag worden besproken. De voorgestelde wijzigingen worden vastgelegd in een Service Level Request. Vervolgens worden de wijzigingen opgenomen in de SLA.

Duur

De SLA wordt afgesloten voor de looptijd van de overeenkomst tussen Provisup en Opdrachtgever.

Opzeggen en ontbinden

De opzeggingstermijn van deze SLA bedraagt tenminste 1 maand, gerekend vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst. Zowel de Opdrachtgever als de opdrachtnemer zullen dit opzegtermijn in acht nemen. Onder speciale omstandigheden kan een SLA worden ontbonden. In overleg met de Opdrachtgever zal een beëindigingstraject worden afgesproken.

Informatie-uitwisseling

Contactpersonen

Communicatie over het servicelevel van de afgenomen diensten, vastgelegd in de SLA en de overeenkomst tussen partijen, verloopt altijd via een vast contactpersoon welke bij aanvang van de overeenkomst aangewezen wordt door Opdrachtgever.

Gebruikerslicentie

Opdrachtgever verstrekt Provisup toegang tot AFAS Profit ERP en eventueel InSite en Outsite door een gebruikerslicentie aan te maken. Deze licentie beschikt over voldoende rechten zodat de werkzaamheden naar behoren uitgevoerd kunnen worden.

Wijzigingen

Zowel wijzigingen bij Opdrachtgever als bij Provisup die invloed hebben op de uitvoering van deze SLA worden door partijen schriftelijk (via e-mail) aan elkaar gemeld, waarna overleg volgt.

Verplichtingen

De Opdrachtgever verbindt zich, binnen zijn operationele verplichtingen, alle medewerking te verlenen om Provisup in staat te stellen aan de gestelde normen voor de servicelevels te voldoen.

Privacy

Provisup verklaart alle vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever waarvoor de werkzaamheden worden uitgevoerd, waaronder de bedrijfsgegevens en financiële en technische gegevens, waaronder hij uit hoofde van de overeengekomen werkzaamheden de beschikking heeft gekregen, geheim te houden.

Rapportage

Op verzoek van Opdrachtgever, verstrekt Opdrachtnemer een rapportage van de reeds besteedde tijd per periode en per vraag. Opdrachtgever heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst altijd inzicht in de resterende tijd van de reeds lopende maand.

Uitvoering van de dienstverlening

Aansprakelijkheid

Provisup kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele gevolgen van de uitgevoerde werkzaamheden of invloeden van buitenaf, alsmede voor de inhoud van opgeslagen databestanden.

Werkwijze

De ingestuurde hulpvragen worden op afstand uitgevoerd door Provisup. De diensten worden door eigen medewerkers van Provisup of de door Provisup ingehuurde medewerkers verricht, dit naar keuze van Provisup. De dienstverlening wordt waar mogelijk volgens gestandaardiseerde werkmethodes uitgevoerd. Ondersteuning is op locatie van Opdrachtgever op aanvraag mogelijk.

Insturen hulpvraag

Iedere hulpvraag wordt via de klantenportal ingestuurd bij Provisup. Provisup verstrekt de toegang hiertoe.

Responstijd

Provisup garandeert voor iedere hulpvraag een responstijd van maximaal één (1) werkdag. Binnen deze periode wordt de hulpvraag in behandeling genomen, ingepland en (indien mogelijk) opgelost.

Inzet afgesproken uren

Voor de uitvoering van de werkzaamheden wordt uitgegaan van het contractueel afgesproken aantal uren per maand. Indien van deze uren geen gebruik wordt gemaakt, kunnen er maximaal 4 uren worden meegenomen naar de volgende maand. Ook kunnen er maximaal 4 uur worden gebruikt van de opvolgende maand.

Bijzondere situaties en calamiteiten

Afwijken van de servicelevels

Wanneer, afgezien van bijzondere situaties, blijkt dat het servicelevel van een dienst niet gehaald gaat worden, stelt Provisup de contactpersoon van Opdrachtgever direct op de hoogte.

Vervallen van gegarandeerde servicelevels

In de hieronder vermelde situaties kunnen de afgesproken servicelevels niet gegarandeerd worden:

- In het geval van calamiteiten en overmacht;
- Wanneer Opdrachtgever, opdrachtnemer niet in staat stelt aan zijn verplichtingen te kunnen voldoen;
- Wanneer AFAS Software, dan wel toeleveranciers van AFAS Software, niet aan hun serviceverplichtingen voldoen.