

## Bijlage 2: Service Level Agreement (SLA)

---

Deze SLA is een bijlage van de “Overeenkomst webapplicatie” (hierna: “Overeenkomst”). De definities en bepalingen uit de Overeenkomst, inclusief de Algemene Voorwaarden eLoo B.V. (hierna: “Algemene Voorwaarden”) zijn mede op deze SLA van toepassing. De voorwaarden in deze SLA zijn van toepassing op alle overeenkomsten die eLoo sluit.

### 1. Doel van de SLA

---

Opdrachtgever en eLoo willen in deze SLA kwalitatieve en kwantitatieve afspraken vastleggen met betrekking tot het onderhoud, implementatie en support tijdens het gebruik van de aan Opdrachtgever geleverde webapplicatie (een SaaS-oplossing voor digitale observeren, ontwikkelen, onderzoeken en analyseren als eLoo-platform). Het ter beschikking stellen van het eLoo-platform zal hierna in deze SLA ‘Dienst’ worden genoemd. Deze SLA vormt de complete set afspraken voor het onderhoud, implementatie en support van het eLoo-platform.

In deze SLA zijn indicatoren (de servicelevels) vastgesteld voor Implementatie (zie onder 2.) Onderhoud (zie onder 3.), en Support (zie onder 4.) die voor Opdrachtgever van belang zijn. Per indicator is de bijbehorende norm opgenomen. eLoo zal alle redelijke inspanningen leveren om deze servicelevels te halen.

### 2. Servicelevel Implementatie

---

Te leveren diensten:

- **Inrichting van de eigen SaaS-omgeving.**  
eLoo start met de inrichting nadat de Overeenkomst is getekend. In de offerte is gekozen voor standaard inrichting of maatwerk. Binnen 2 weken na ondertekening van de overeenkomst wordt telefonisch of via de mail contact opgenomen met de contactpersoon van de Opdrachtgever over de benodigde gegevens voor de inrichting. Vanaf het moment dat de benodigde gegevens van de Opdrachtgever zijn ontvangen, wordt er binnen één week een planning gemaakt voor de tijdsduur van de inrichting, eventueel als onderdeel van het projectplan.
- **Begeleiding bij de inrichting.**  
eLoo ondersteunt de Opdrachtgever bij het implementeren van de modules van het eLoo-platform. eLoo benoemt voor de begeleiding een projectleider. Deze projectleider is tijdens de implementatie het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever en verantwoordelijk voor de planning en de doelstellingen.  
De mate van inhoudelijke begeleiding en/of procesbegeleiding wordt bepaald in de offerte. De projectleider monitort het budget en zal een eventuele overschrijdingen direct signaleren en afstemmen. Als er behoefte is aan meer begeleiding, zal deze na goedkeuring van de Opdrachtgever worden opgepakt.

- **Instructie**

Als de inrichting van het eLoo-platform is afgerond, worden er één of meerdere instructies georganiseerd voor de medewerkers die met het eLoo-platform gaan werken. Het aantal instructies is vooraf bepaald in de offerte en worden meestal gegeven door de projectleider.

Na de instructies is de implementatie afgerond en wordt de klant overgedragen aan het Supportteam.

### 3. Servicelevels Onderhoud

---

Te leveren diensten:

- **Beschikbaarheid**

Het eLoo-platform wordt gehost op het Nederlandse datacenter van 'DigitalOcean' met een uptime-garantie van 99,99% per maand. Dat betekent dat ze garanderen dat ze per maand niet langer dan 4,5 minuut down zijn.

- **Onderhoudstijden**

Gepland onderhoud door eLoo vindt plaats buiten kantoortijden (8.30 – 17.00 op werkdagen). Spoedonderhoud (dat zich kan voordoen in situaties waarin PRIOR1 zich voordoet) kunnen onderhoudt binnen kantoortijden noodzakelijk maken. In geval van spoedonderhoud zal eLoo opdrachtgevers zo spoedig mogelijk informeren over de verwachte duur van het spoedonderhoud. Gepland onderhoud door leveranciers van eLoo kan binnen kantoortijden plaatsvinden. eLoo zal opdrachtgevers zoveel mogelijk vooraf informeren over gepland onderhoud binnen kantoortijden. Het uitbrengen van updates en nieuwe versies vindt plaats in schoolvakanties zoals gepubliceerd op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

- **back-ups**

eLoo maakt 1x per 24 uur een back-up van de volledige productieomgeving. De oude back-up wordt verwijderd als er na 24 uur een nieuwe is gemaakt.

### 4. Servicelevels Support

---

De medewerkers van Support beantwoorden vragen over het eLoo-platform en ondersteunen bij het gebruik en verhelpen problemen als het eLoo-platform is geïmplementeerd.

Van elke melding (via mail of telefoon) bij Support wordt een 'ticket' gemaakt. Een ticket kan betrekking hebben op een storing, een wens, een inrichtingsvraagstuk of een gebruikersvraag.

- Vragen kunnen meestal meteen worden afgehandeld, als er meer tijd nodig is om de vraag af te handelen, zal de supportmedewerker een termijn voorstellen waarop een antwoord kan worden gegeven.

- Bij inrichtingsvraagstukken kan er doorverwezen worden naar een accountmanager voor een gedegen inventarisatie van de behoeften.
- Wensen worden beoordeeld en indien relevant meegenomen in de eerstvolgende update.
- Een verstoring van de dienst die ertoe leidt dat het eLoo-platform niet functioneert overeenkomstig het bedoelde gebruik zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden, wordt een incident genoemd.

Voor Incident Management worden verschillende prioriteiten gehanteerd. De prioriteiten worden uitsluitend toegekend door eLoo, rekening houdend met de informatie die de Opdrachtgever verstrekt. De omschrijving van de categorieën prioriteiten is als volgt:

Prioriteit	Omschrijving
1. Urgent	Totale verstoring van de Dienst waarbij een groot deel van de gebruikers geen toegang heeft tot de Dienst en/of niet met de Dienst kan werken. Er is geen work-around mogelijk.
2. Hoog	Verstoring van de Dienst waardoor een kleine groep gebruikers, bv. binnen één onderwijsorganisatie, geen toegang heeft tot de Dienst of niet met de Dienst kan werken. Er is geen work-around mogelijk.
3. Normaal	Verstoring van een onderdeel van de Dienst waarvoor gebruikers beperkt gehinderd worden in het gebruik. Er is een work-around beschikbaar.
4. Laag	Cosmetische (lay-out) gebreken, taalfouten en kleine verstoringen die de werking van de Dienst niet beperken.

#### Platform beheerder bij de klant en Support bij eLoo

De platform beheerder is een medewerker binnen de onderwijsorganisatie die bekend is met de Dienst. Deze medewerker(s) zijn geïnstrueerd door eLoo, hebben toegang tot het beheerdersaccount en de handleidingen van de Dienst. De platform beheerder is in staat vragen te beantwoorden van de gebruikers in de onderwijsorganisatie over de Dienst en kan vragen doorzetten naar Support van eLoo. De Platform beheerder valt buiten het bereik van deze SLA en is belegd bij de Opdrachtgever.

Als het eLoo-platform is ingericht kunnen de taken van de platformbeheerder bestaan uit:

- Eerste aanspreekpunt voor gebruikers in de onderwijsorganisatie met vragen over de Dienst;
- Doorzetten/stellen van de vragen, serviceverzoeken en incidenten t.a.v. de Dienst naar Support van eLoo;
- Beheren van de gebruikers in beheerderaccount van de organisatie van Opdrachtgever.

Support is bereikbaar op werkdagen van 8.30 uur – 17.00 uur  
Telefoonnummer: 030-2901255 | e-mail: support@eloo.nl

## Incident Management

De volgende servicelevels gelden voor Incident Management. De genoemde uren, weken en maanden gelden voor werkdagen van 8.30 – 17.00 uur.

Indicator	Gemiddelde reactietijd	Omschrijving	Verantwoordelijk
Reactietijd	P1 = 1 uur P2 = 8 uur P3 = 16 uur P4 = 1 week	Prioriteit bepalen, melden aan klant. Indien van toepassing; interne bespreken, Work-around doorgeven klant.	Support
Indicator	Gemiddelde afhandeltijd	Omschrijving	Verantwoordelijk
Afhandeltijd	P1 = 8 uur P2 = 24 uur P3 = 2 tot 4 weken* P4 = 1 tot 3 maanden*	Termijn vanaf de Start incidentoplossing t/m het afhandelen van het verzoek.	Support

\* de afdeling Development werkt met een sprintplanning van twee weken. P3 incidenten worden in een sprint geplaatst op basis de impact die de werkzaamheden hebben in verhouding met het gebruikersongemak. P4 incidenten worden gepland in de ontwikkeltijd die voor de betreffende SaaS-dienst in de kwartaalplanning staat. Support zal hier met de klant over communiceren.

## 5. Overmacht

Van overmacht in de zin van deze SLA is sprake in geval tekortkomingen die niet aan eLoo toerekenbaar zijn, waaronder begrepen maar niet beperkt tot tekortkomingen als gevolg van de volgende omstandigheden: brand, overstroming, natuurrampen, terreuraanslagen, niet-nakoming door toeleveranciers, gebrekkige software of apparatuur van derden, overheidsmaatregelen, stroomstoringen, storingen aan het telecommunicatienetwerk, stakingen (al dan niet bij toeleveranciers).