



Service Level Afspraken
voor de levering en
instandhouding van
AddVue

1. Onderwerp van de Service Level Agreement en de verhouding van TVMC met toeleveranciers

1.1 Doel van de Service Level Agreement

In deze Service Level Agreement (SLA) worden de dienstenniveaus (service levels) van TVMC beschreven behorend bij de levering van AddVue/AddVueConnect. AddVue is door Klant beoordeeld en geschikt geacht voor gebruik binnen haar processen contract- en relatiemanagement. AddVue wordt door middel van een SaaS-abonnement door Klant afgenomen.

1.2 Verplichtingen TVMC

TVMC verbindt zich om AddVue en daaruit voortvloeiende en bijkomstige werkzaamheden, waaronder de veiligheid en beschikbaarheid van AddVue, het leveren van diensten op het gebied van Gebruikersondersteuning en het Wijzigingenbeheer op een professionele wijze te (laten) verrichten.

2. Gebruikersondersteuning

2.1 Gebruikersondersteuning binnen AddVue

Klant ontvangt binnen AddVue ondersteuning via de Servicepagina en Berichtenpagina. Op de Servicepagina is (algemene) informatie te vinden over AddVue, zoals FAQ's, voorwaarden en gebruikersinstructies. Op de Berichtenpagina wordt door TVMC het onderhoud aangekondigd en eventuele verstoringen gemeld. Daarnaast kunnen de functioneel beheerders (rol ADA) meldingen weergeven.

2.2 Gebruikersondersteuning

Het proces Gebruikersondersteuning heeft als doelstelling om Gebruikers te ondersteunen bij het gebruik van AddVue door middel van registratie, afhandeling en coördinatie van Incidenten en de communicatie hierover met de Gebruiker(s).

In dit proces wordt zowel bij Klant als bij TVMC een centraal aanspreekpunt gerealiseerd voor de Gebruikers.

Gebruikersondersteuning bestaat uit de navolgende werkzaamheden:

- Eerstelijns Ondersteuning: wordt uitgevoerd door Klant;
- Tweedelijns Ondersteuning: wordt uitgevoerd door het AddVue Service Team
- Derdelijns Ondersteuning: wordt uitgevoerd door of in opdracht van het AddVue Service Team.

2.3 Werkwijze bij het storingsmelding en ondersteuning

De Eerstelijns Ondersteuning wordt uitgevoerd door de AddVue Administrator(s) van Klant. Zij zijn het aanspreekpunt voor Gebruikers over vragen rond het gebruik van AddVue, informatieverzoeken en (mogelijke) Verstoringen. In de meeste gevallen is Klant in staat de Eerstelijns Ondersteuning zelfstandig af te handelen. Eerstelijns ondersteuning valt niet onder de standaard dienstverlening van TVMC.

Indien het Incident niet door de AddVue Administrator(s) van Klant kan worden verholpen, dan wordt het Service Team van TVMC ingeschakeld ten behoeve van Tweedelijns Ondersteuning. Incidenten van AddVue kunnen door Gebruikers in de rol van AddVue Administrators uitsluitend via e-mail worden aangemeld. Prio 1 en prio 2 incidenten worden tevens telefonisch gemeld. Het Service Team verzorgt de registratie en de coördinatie van de Incidenten, alsmede de terugkoppeling aan de AddVue Administrator(s) van Klant.

Indien het Incident niet door de Tweedelijns Ondersteuning kan worden opgelost, dan zal TVMC de Derdelijns Ondersteuning inroepen en coördineren. TVMC maakt daarbij veelal gebruik van de diensten van Microsoft.

2.4 Verstoringen

Verstoringen worden geregistreerd in de incidenten back-log van het AddVue Service Team van TVMC. TVMC zal er redelijkerwijs alles aan te doen Verstoringen zo snel mogelijk op te lossen. Klant zal hierbij redelijkerwijs alle medewerking verlenen, o.a. door het doorgeven van informatie die relevant kan zijn bij het oplossen van de verstoring.

Indien de Tweedelijns Ondersteuning voortkomt uit onoordeelkundig gebruik van AddVue door Gebruiker(s) van Klant en/of de IT infrastructuur van Klant, dan behoudt AddVue het recht om de kosten voor de ondersteuning bij Klant in rekening te brengen.

2.5 Prioritering van Incidenten

Incidenten die worden doorgezet naar Tweedelijns Ondersteuning, worden als volgt geprioriteerd.

Prioriteit	Type Incident	Omschrijving
1	Ernstig	De applicatie is in zijn geheel of zeer beperkt beschikbaar. Gebruikers kunnen AddVue niet gebruiken of worden in belangrijke mate gehinderd in het gebruiken en/of er is sprake van een ernstig beveiligingsprobleem.
2	Gemiddeld	Een beperkt aantal gebruikers kan AddVue niet gebruiken, respectievelijk gebruikers ondervinden hinder. Het gebruik van AddVue is niet onmogelijk.
3	Laag	AddVue is voor het merendeel van de Gebruikers zonder beperkingen te continueren. Een enkele Gebruiker ondervindt hinder.

Prioriteit 1 prevaleren boven prio 2 en 3 incidenten en zullen binnen kantooruren ononderbroken worden afgehandeld.

2.6 Melding Incident: bereikbaarheid, responsetijden en service niveau

Voor Incidenten en de reactie van TVMC op de gemelde Incidenten, gelden de navolgende bepalingen:

Prioriteit	Bereikbaarheid	Loggingtijd (indien schriftelijk gemeld)	Service Niveau	Start herstel werkzaamheden	Service Niveau	Reactietijd	Service Niveau
1	09.00 -17.00 uur	1 uur	95 %	Direct na Logging	95 %	8 werkuur	95 %
2	09.00 – 17.00 uur	2 uur	95 %	Binnen één werkdag na Logging	90 %	Binnen 2 werkdagen	90 %
3	09.00 – 17.00 uur	1 dag	90 %	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Herstel van AddVue door misbruik dan wel verkeerd gebruik aan de zijde van Klant wordt binnen het proces Gebruikersondersteuning of Wijzigingenbeheer afgehandeld en in rekening gebracht bij Klant. Klant is aansprakelijk voor het handelen van medewerkers van Klant of van Gebruikers van AddVue.

2.7 Beschikbaarheid AddVue

AddVue is, behoudens het onderhoudsvenster, 7 x 24 uur beschikbaar. Het beschikbaarheids-percentage bedraagt > 99,9 %.

3. Aanvang, duur en beëindiging

3.1 Aanvang, duur en opzegging van de Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst tussen Klant en TVMC en heeft een looptijd welke gelijk loopt met de looptijd van de Overeenkomst, met een minimale duur van 1 jaar. Ingeval de Overeenkomst wordt verlengd, wordt deze SLA ook verlengd, en in geval de Overeenkomst eindigt, eindigt ook deze SLA. Opzegging van de Overeenkomst impliceert tevens opzegging van de SLA. .

3.2 Overdracht gegevens na beëindiging van de overeenkomst

Indien de Overeenkomst tussen Klant en TVMC (tussentijds) eindigt, dan draagt TVMC naar aanleiding van een door Klant ingediende Service Request er zorg voor dat de gegevens van Klant in een gangbaar format zo spoedig mogelijk aan Klant beschikbaar worden gesteld. De verwachte tijdsbesteding hiervoor bedraagt 4 à 8 uur.

4. Ondersteunde Web browsers

4.1 Office Browser Ondersteuning

Om gebruik te maken van de meest geavanceerde Office functies inclusief de MS Office Webapps om online documenten te kunnen wijzigen, is het raadzaam de laatste browserversie te hanteren. De meest actuele informatie over de browserondersteuning van Office 365 (webapps) is beschikbaar op:

- <http://technet.microsoft.com/en-us/library/sharepoint-online-service-description.aspx>.

4.2 AddVue Browser Ondersteuning:

AddVue kent de volgende browsersupport:

Google Chrome - latest version

Mozilla Firefox - latest version

Microsoft Edge - latest version

Opera - latest version