

Service level agreement (SLA) WIZR webapplicatie

Deze Service Level Agreement (“SLA”) heeft betrekking op het gebruik van de WIZR contentmanager (“de Webapplicatie”) van Human Talent Group B.V., statutair gevestigd te Vaassen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 08088697 (“Human Talent Group”).

In deze SLA wordt beschreven welk niveau van dienstverlening Human Talent Group aanbiedt en welke garanties zij geeft op het niveau van beschikbaarheid en responstijd van de webapplicatie. De SLA beschrijft ook hoe er met veranderingen en storingen op de achterliggende server(s) en applicatie(s) wordt omgegaan. Met hoofdletters geschreven termen die niet in dit document gedefinieerd zijn, hebben de betekenis uit de licentieovereenkomst. Al hetgeen in de licentieovereenkomst, alsmede de daarbij behorende Gebruiksovereenkomst is bepaald, geldt ook voor de inhoud van de Service Level Agreement. Echter, in geval van tegenspraak tussen de SLA en de Gebruiksovereenkomst prevaleert de SLA.

1. Beschikbaarheid van de Webapplicatie

- 1.1 De beschikbaarheid van de webapplicatie is gedefinieerd als de tijd dat de webapplicatie voor bezoekers toegankelijk is.
- 1.2 Human Talent Group garandeert een structureel gemiddelde beschikbaarheid van 98% per maand binnen en buiten kantooruren. Human Talent Group streeft naar een structureel gemiddelde minimale beschikbaarheid van 99,9% per maand binnen en buiten kantooruren.
- 1.3 De beschikbaarheid zoals de gebruiker die ervaart hangt af van de beschikbaarheid van de server en het datacentrum waar deze zich in bevindt, maar ook van het correct functioneren van alle hard- en software tussen de server en de gebruikers van de webapplicatie. Human Talent Group heeft niet overal invloed op. In deze SLA wordt onder beschikbaarheid dan ook alleen datgene verstaan waar Human Talent Group wel invloed op heeft.

2. Responstijd van de Webapplicatie

- 2.1 De responstijd is gedefinieerd als de tijd tussen een verzoek aan de server achter de webapplicatie en het (in de browser) laden van HTML-broncode die de server voor dat verzoek produceert. Als er in de HTML wordt gerefereerd aan een plaatje of andere “losse” component, dan telt het laden hiervan niet mee in de responstijd.
- 2.2 Human Talent Group garandeert geen maximale responstijd maar streeft ernaar dat de responstijd op één dag in 99% van de gevallen maximaal 2 seconde is per request bij normaal gebruik in geval van moderne hardware en moderne browser (browsers niet ouder dan 5 jaar oud, volledig ondersteunt door de aanbieder en up to date gehouden door de ontwikkelaar) van de gebruiker en een goede verbinding met het internet.

3. Bepalen van Beschikbaarheid en Responstijd

- 1.1 Bij het bepalen of een garantie voor beschikbaarheid of responstijd gehaald is, blijven de volgende factoren buiten beschouwing:
 - Tijd besteed aan fysieke verhuizing van de servers, mits tijdig aangekondigd;
 - Tijd waarbinnen sprake is van een situatie van overmacht;
 - Tijd besteed aan urgent en/of gepland onderhoud binnen de daarvoor vastgestelde tijdvensters;
 - Niet beschikbaarheid of een te lage responstijd bij producten en diensten welke niet expliciet zijn genoemd;
 - Niet beschikbaarheid of een te lage responstijd die te wijten is aan onjuist gebruik of beheer door gebruikers;
 - Niet beschikbaarheid of een te lage responstijd wegens oorzaken buiten de verantwoordelijkheid van Human Talent Group, bijvoorbeeld wanneer hardware, software of netwerkverbindingen niet goed werken, of wanneer de oorzaak buiten het datacentrum ligt waar de servers van Human Talent Group staan.
- 1.2 De volgende factoren vallen nadrukkelijk binnen de bepaling:
 - Tijd besteed aan het herstel van fouten (bugs);
 - Tijd waarbinnen sprake was van een storing die geen overmacht is.
- 1.3 Indien Human Talent Group op grond van een bepaling conform bovenstaande blijkt een garantie niet te hebben gehaald, is zij aansprakelijk conform de gebruiksovereenkomst voor de gevolgen daarvan.

4. Continue innovatie

- 4.1 Human Talent Group innoveert voortdurend aan de webapplicatie en aanverwante diensten. De vorm en aard van de dienstverlening kan daarmee veranderen.
- 4.2 Human Talent Group streeft ernaar om verbeteringen zo snel mogelijk beschikbaar te maken als ze ontwikkeld zijn. Deze zijn bedoeld om de webapplicatie uit te breiden en verder te ontwikkelen en kunnen worden gepubliceerd in de vorm van verbeterde functionaliteiten, bug fixes, aangepaste interfaces, nieuwe modules, integratie van aanvullende applicaties en compleet nieuwe versies.

5. Onderhoud en Updates

- 5.1 Met updates streeft Human Talent Group naar de best mogelijke beschikbaarheid en responstijd van de webapplicatie alsook het minimaliseren van fouten en een continue verbetering van de kwaliteit en functionaliteit van de webapplicatie.
- 5.2 Onderhoud vindt plaats op werkdagen en binnen kantooruren tussen 09.00 en 17.00 waarbij Human Talent Group ernaar streeft om de overlast tot een minimum te beperken.
- 5.3 Soms zijn problemen zo dringend dat Human Talent Group niet kan wachten tot een eerstvolgend tijdstip voor (gepland) onderhoud. Voorbeelden zijn virussen en andere malafide software of de constatering dat een ongeautoriseerde derde bezig is persoonsgegevens of bedrijfsgeheimen te kopiëren of te vernielen. Bij dergelijke problemen grijpt Human Talent Group direct in.
- 5.4 Indien nodig voor het oplossen van een dergelijk probleem mag Human Talent Group daarbij zonder voorafgaande bekendmaking de webapplicatie (tijdelijk) buiten gebruik stellen of het gebruik ervan beperken, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding jegens Human Talent Group ontstaat.
- 5.5 De algemene beheerwerkzaamheden en security updates van de besturingssystemen en standaard software van de betreffende servers worden verzorgd door de partners van Human Talent Group, uiteraard onder verantwoordelijkheid van Human Talent Group zelf.
- 5.6 Van tijd tot tijd is het nodig om het operating systeem van de server, de webserver, databaseserver en overige software opnieuw te configureren of te vernieuwen. Meestal heeft dit geen gevolgen voor de beschikbaarheid.

6. Browser compatibiliteit van de Webapplicatie

- 6.1 Human Talent Group zal zich maximaal inspannen om er voor te zorgen dat de webapplicatie te gebruiken is met de meest gebruikte internetbrowsers, zoals actuele versies van Internet Explorer, Chrome, Safari en Mozilla Firefox. Een actueel overzicht kan bij ons worden opgevraagd. De browser dient Javascript geactiveerd te hebben en gebruik van cookies toe te staan.
- 6.2 Human Talent Group is niet verplicht de toegang tot de webapplicatie middels alle beschikbare internetbrowsers optimaal te houden. Human Talent Group is gerechtigd, zonder tot enige vorm van schadevergoeding gehouden te zijn, wijzigingen aan te brengen in de diensten welke invloed kunnen hebben op de gebruikte en/of Human Talent Group geadviseerde browsers.
- 6.3 Indien Human Talent Group een wijziging doorvoert in de ondersteuning van eerder ondersteunde internetbrowsers die gevolgen heeft voor de werking van het platform voor gebruikers met de rol deelnemers, wordt hierover zo vroeg mogelijk maar minimaal acht weken voor de wijziging geïnformeerd.
- 6.4 Indien gebruik wordt gemaakt van een internetbrowser die niet als compatibel met de diensten genoemd wordt, worden de diensten op eigen risico gebruikt. Human Talent Group is dan niet gehouden enige weergave of gebruiksproblemen die te herleiden zijn tot de browser op te lossen.

7. Helpdesk en ondersteuning

- 7.1 Als onderdeel van de dienstverlening biedt Human Talent Group gebruikersondersteuning bij de webapplicatie. Meldingen kunnen per mail worden gedaan. Meldingen worden altijd in behandeling genomen, ongeacht de oorzaak of veroorzaker. Discussies zullen in dergelijke gevallen achteraf gevoerd worden.
- 7.2 Ondersteuning via de helpdesk is beschikbaar tijdens kantooruren (09.00 uur tot 17.00 uur Midden-Europese Tijd op werkdagen).
- 7.3 De helpdesk ondersteunt gebruikers bij het aanmelden op de webapplicatie, het gebruik daarvan, het doorvoeren van wijzigingen en het uitschrijven van gebruikers. De helpdesk zal in de regel geen wijzigingen direct doorvoeren, maar de gebruiker de benodigde aanwijzingen geven om deze acties zelf uit te voeren. Bij twijfel voert de helpdesk overleg met de hiervoor aangewezen contactpersoon.

8. Indienen van meldingen

- 8.1 Onder een melding wordt verstaan iedere mededeling via de e-mail aan Human Talent Group omtrent de werking van de webapplicatie of wat daarmee samenhangt.
- 8.2 Per mail kan een melding ingediend worden via de contactgegevens zoals hieronder vermeld.

Meldingen	Contactgegevens	Door wie
Via e-mail, 24/7	administratie@humantalentgroup.nl	Alle gebruikers

- 8.3 Na ontvangst van een melding zal Human Talent Group deze een prioriteit toekennen en een oplossingstraject in gang zetten.
- 8.4 Human Talent Group is verantwoordelijk voor het oplossen van alle technische issues (zoals storingen of fouten) ten aanzien van de webapplicatie. Voor niet-technische issues zal Human Talent Group, indien nodig, gebruikers doorverwijzen naar de verantwoordelijke binnen de organisatie van de gebruiker.
- 8.5 Human Talent Group garandeert op werkdagen (maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00) binnen 24 uur te reageren op een melding middels een e-mail. Komt de melding net voor het weekeinde of een feestdag binnen, dan zal er een terugkoppeling komen op de eerstvolgende werkdag. De werkelijke afhandeling van de melding is afhankelijk van de complexiteit van het probleem.

9. Kwaliteit van ons datacentrum en onze serveromgeving

- 1.1 De Human Talent Group servers staan in een professioneel datacentrum. Dit datacentrum is ondergebracht bij de firma Capitar en biedt garantie op de beschikbaarheid van de netwerkverbinding.

10. Beveiliging

- 1.1 Human Talent Group zal zich maximaal inspannen om, overeenkomstig de stand der techniek, voldoende fysieke en organisatorische beveiliging van de gebruikte server en andere hardware te bieden. Human Talent Group zal zich bovendien maximaal inspannen om, conform de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, een voldoende logisch beveiligde omgeving voor gebruik van de Webapplicatie te bieden.

11. Backups

- 11.1Dagelijks wordt een back-up van de gehele webapplicatie inclusief databases gemaakt.
- 11.2Human Talent Group biedt een webapplicatie waarin met behulp van data een dienst wordt geleverd. De in lid 1 bedoelde back-up is uitsluitend bedoeld voor herstel bij catastrofale storingen bij Human Talent Group. Human Talent Group is geen back-updienst en heeft geen faciliteiten om bijvoorbeeld individuele cursistengegevens op te vragen.
- 11.3Human Talent Group streeft ernaar dat het dataverlies uit de database op de server in geval van een calamiteit voor de webapplicatie minimaal is. Data die worden verwijderd door een gebruikershandeling (opzettelijk of niet) valt buiten de regeling voor dataverlies.

12. Verhuizing van de server

- 12.1Voor alle servers geldt dat deze naar inzicht van Human Talent Group op een andere locatie kunnen worden geplaatst indien nodig. Een verhuizing zal alleen bij hoge uitzondering en in uitzonderlijke situaties wenselijk of noodzakelijk zijn.
- 12.2Een fysieke verhuizing van de server kan in de regel de bereikbaarheid van de server en dus ook de webapplicatie negatief beïnvloeden. De problemen hiermee kunnen normaal gesproken worden ondervangen, maar in geval van calamiteit en onmiddellijke (gedwongen) verhuizing kan het betekenen dat de server 24 uur niet te bereiken is.
- 12.3De webapplicatie zal als gevolg van een verhuizing van een server niet langer dan 8 uur achtereen niet beschikbaar zijn. Deze tijd zal zo veel mogelijk buiten kantoor tijden plaatsvinden. Deze tijd blijft buiten beschouwing bij de bepaling van beschikbaarheid en responstijd, mist het voornemen tot verhuizen minimaal twee weken vooraf schriftelijk aan gebruiker gemeld is en de daadwerkelijke verhuizing uiterlijk 48 uur voor de verhuizing aan ons is gemeld, waarbij het tijdstip en de duur van de verhuizing worden genoemd.