

Service Level Agreement

Youforce

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Introductie	3
ALGEMEEN DEEL NORVATO	3
Definities	3
1. Beschikbaarheid	4
2. Onderhoud	4
3. Ondersteuning	4
4. Storingen	5
5. Aanpassingen aan de SLA	5
SPECIFIEK DEEL Youforce	6

Introductie

Deze Service Level Agreement (de SLA) bevat afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening (de Dienstverlening) die door NORVATO, of daaraan gelieerde entiteiten, wordt aangeboden in het kader van het op afstand als SaaS-dienst door NORVATO aan opdrachtgever beschikbaar stellen en houden van de Dienst op basis van de dienstenovereenkomst. De SLA bevat een Algemeen Deel waarin de algemene kenmerken van de SLA zijn beschreven en een Specifiek Deel waarin de specifieke kenmerken voor de Dienst zijn omschreven. In specifieke gevallen kan een Business Unit een extra bijlage leveren met een toelichting op de service levels die alleen op de Dienst van die Business Unit van toepassing zijn. Aan extra bijlagen kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van Diensten, geleverd door Business Units waar die bijlage geen betrekking op heeft. In geval van tegenstrijdigheden tussen het Algemeen Deel en het Specifiek Deel, zal het Specifiek Deel prevaleren. Indien sprake is van de afname van meer dan één Dienst, zal de definitie "Dienst" ook het meervoud inhouden.

ALGEMEEN DEEL NORVATO

Definities

In het Algemeen Deel zijn bepaalde woorden met hoofdletters opgenomen die als zodanig worden geduid in het Specifiek Deel. Daarnaast hebben in deze SLA de volgende met hoofdletters aangeduide definities de daarnaast beschreven betekenis:

Beschikbaarheid heeft de betekenis die daaraan is toegekend in artikel 1.2.

Calamiteitenonderhoud het onbeschikbaar zijn van de Dienst teneinde een Storing te verhelpen en om verdere schade en impact te voorkomen.

Gepland Onderhoud Correctieve, preventieve of constructieve onderhoudswerkzaamheden op de infrastructuur, back-up en Dienst die door NORVATO zijn voorzien en aangekondigd, alsmede releases van nieuwe versies van (delen van) de Dienst.

Storing een omstandigheid die het normale gebruik van de Dienst belemmert of anderszins niet-conform de specificaties als beschreven in de Overeenkomst functioneren van de Dienst, voor zover dit direct is toe te schrijven aan de Dienst, is veroorzaakt door NORVATO of plaatsvindt binnen een omgeving onder beheer van NORVATO.

Maximale Beschikbaarheidstijden het totale maximale aantal minuten in een maand op basis van de Beschikbaarheidstijden.

Onbeschikbaarheid het totale aantal minuten gedurende een maand dat de dienst niet toegankelijk of operationeel is als gevolg van een Storing tenzij deze plaatsvindt als gevolg van (i) Gepland

Onderhoud (ii) Calamiteitenonderhoud, (iii) situaties van overmacht of onvoorziene omstandigheid als gevolg van storingen in communicatienetwerken, internet- en stroomstoringen, storingen in servers die niet beheerd worden door NORVATO, werkstakingen, natuurrampen, oorlog, terroristische aanslagen, brand, waterschade of dreigingen tot voornoemde situaties (iv) handelingen van de opdrachtgever in strijd met de Overeenkomst.

Overeenkomst de door NORVATO en daarin genoemde opdrachtgever ondertekende offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst ter levering van de Dienst(en).

Werkdagen maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen.

1. Beschikbaarheid

- 1.1 NORVATO garandeert een minimale Beschikbaarheid voor de Dienstverlening van percentage per kalendermaand zoals omschreven in het respectievelijke Specifiek Deel.
- 1.2 De Beschikbaarheid zal als volgt worden berekend:

$$\text{Beschikbaarheid (in \%)} = \frac{\text{Maximale Beschikbaarheidstijden} - \text{Onbeschikbaarheid}}{\text{Maximale Beschikbaarheidstijden}} \times 100$$

- 1.3 Beschikbaarheid wordt door NORVATO bijgehouden en gemeten. In geval van een geschil Geldt uitsluitend de rapportage van NORVATO als bewijs van de Beschikbaarheid en is leidend in de bepaling van de Beschikbaarheid, behoudens tegenbewijs door opdrachtgever. Tenzij expliciet anders overeengekomen is het voor klanten niet mogelijk om een inhoudelijk rapport op te vragen waaruit het toepasselijke beschikbaarheidspercentage volgt.

2. Onderhoud

- 2.1. NORVATO zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst de volgende vormen van onderhoud toepassen op de Dienstverlening:

Omschrijving	Onderhoudstijden
Gepland onderhoud	Zoals omschreven in Specifiek Deel
Calamiteitenonderhoud	Ongepland

- 2.2 Wanneer de Dienst als gevolg van Gepland Onderhoud niet beschikbaar zal zijn, zal NORVATO dit, indien mogelijk en redelijkerwijs nodig, aankondigen via de Dienst, haar website, via e-mail of zoals weergegeven in het Specifiek Deel. Deze aankondiging zal ten minste bestaan uit de aard van het onderhoud, het aanvangstijdstip van de werkzaamheden, de verwachte duur van de werkzaamheden en de te verwachten onbeschikbaarheid. Indien de Dienst als gevolg van Calamiteitenonderhoud niet beschikbaar is zal NORVATO de opdrachtgever zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk informeren omtrent het uit te voeren Calamiteitenonderhoud, inclusief de aanleiding van het onderhoud en de uit te voeren werkzaamheden.

3. Ondersteuning

- 3.1 NORVATO biedt ondersteuning via een helpdesk. Ondersteuning betreft vragen van opdrachtgever over de werking en het gebruik van de Dienstverlening of verzoeken om nieuwe of aangepaste functionaliteit.
- 3.2 De beschikbaarheid en bereikbaarheid van de helpdesk is omschreven in het Specifiek Deel.

- 3.3 Uitsluitend specifiek met opdrachtgever overeengekomen personen kunnen contact opnemen met de telefonische helpdesk. De online helpdesk is beschikbaar voor alle gebruikers. Voorgaande is van toepassing tenzij uitdrukkelijk anders beschreven in het Specifiek Deel.
- 3.4 NORVATO spant zich ervoor in dat via de helpdesk binnengekomen verzoeken worden opgevolgd door NORVATO binnen het aantal Werkdagen zoals omschreven in het Specifiek Deel.

4. Storingen

- 4.1 NORVATO spant zich in om Storingen zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk te herstellen. Om de juiste prioriteit te kunnen geven aan een Storing worden de categorieën van Storingen gehanteerd zoals opgenomen in het Specifiek Deel.
- 4.2 NORVATO streeft ernaar bij melding van een Storing de Reactietijden te halen indien opgenomen in het Specifiek Deel.
- 4.3 Storingen met code 1 of 2 dienen door opdrachtgever per telefoon gemeld te worden aan NORVATO, tenzij anders afgesproken. Indien de storing op andere wijze aan NORVATO wordt gemeld, is NORVATO niet gehouden aan de in het Specifiek Deel genoemde Reactietijden.
- 4.4 NORVATO spant zich in de oplostijden met betrekking tot storingen te halen indien opgenomen in het Specifiek Deel.
- 4.5 Ten aanzien van omstandigheden of storingen die door NORVATO niet kunnen worden gekwalificeerd als Storing en derhalve redelijkerwijs niet binnen de werkingssfeer van deze SLA vallen, zal NORVATO zich inspannen om de opdrachtgever hierover zo snel als redelijkerwijs mogelijk te informeren.
- 4.6 Op basis van de melding van de opdrachtgever wordt een prioriteit aan een melding toegekend. NORVATO bepaalt, mede aan de hand van de omschrijving van de melding en het doen van eigen onderzoek, de mate van urgentie en impact en stelt de definitieve prioriteit categorie vast.

5. Aanpassingen aan de SLA

Deze SLA kan periodiek door NORVATO worden aangepast. In dat geval zal NORVATO de opdrachtgever daarvan ten minste 30 dagen voor de inwerkingtreding van de aanpassingen informeren.

SPECIFIEK DEEL Youforce

De in het Algemeen Deel omschreven definities hebben de volgende betekenis:

Versie	20250917
Business Unit	Youforce
Dienst	De bij Youforce contractueel afgenomen modules binnen het product Youforce op het gebied van (geautomatiseerde) HRM en salarisverwerking.
Beschrijving	<p>De afspraken die in de SLA en dit Productspecifieke Deel zijn vastgelegd, zijn uitsluitend van toepassing op de bij Youforce B.V. contractueel afgenomen modules binnen het product Youforce.</p> <p>De SLA en het Productspecifieke Deel zijn nadrukkelijk niet van toepassing op Raadpleeglicenties (Archief Bundel) en testomgevingen, zoals de Sandbox.</p> <p>Deze SLA is niet van toepassing op de gekoppelde integraties en oplossingen van derden, voor zover zij niet tot de bij Youforce B.V. afgenomen modules behoren.</p>

Beschikbaarheid

A-matrix en Uitvoeringscondities	<p>De A-matrix beschrijft de verzameling van combinaties van apparatuur- en softwarecomponenten in samenhang waarmee een goede werking van de modules is gegarandeerd.</p> <p>De A-matrix staat standaard op de Youforce Community https://community.youforce.com/s/article/Waar-is-de-A-matrix</p>
Beschikbaarheidstijden	24 uur per dag
Beschikbaarheidspercentage	99,5%
Beschikbaarheid Youforce	<p>Zie voor de actuele beschikbaarheid https://status.youforce.nl/</p> <p>Zie voor het percentage over de afgelopen periode https://youforce.nl/system-privacy-security</p>
Wijze van meten	De gerealiseerde beschikbaarheid van de modules wordt gemeten exclusief vooraf aangekondigd onderhoud en exclusief niet-vooraf aangekondigd Calamiteitenonderhoud.
Continuïteit	<p>De continuïteitsplanning richt zich op de voortzetting van alle diensten. Bij grote calamiteiten zal uitgeweken worden naar een secundair datacenter.</p> <p>Youforce B.V. is een continuïteitsgarantie met haar enig aandeelhouder, NORVATO B.V., overeengekomen. Dit houdt een onvoorwaardelijke en onherroepelijke garantie voor opdrachtgever in dat de omgeving in geval van discontinuïteit nog</p>

	drie maanden ter beschikking wordt gesteld, zodat opdrachtgevers in de gelegenheid zijn om data te exporteren.
Frequentie testen uitwijk	Jaarlijks, op technische aspecten
Recovery Point Objective (RPO)	Minimaal dataverlies
Recovery Time Objective (RTO)	Maximaal 24 uur

Zekerheid (assurance)

Youforce B.V. beschikt over de volgende rapporten en certificaten	<ul style="list-style-type: none"> - ISO9001 (kwaliteitsmanagementsysteem) - ISO27001 (informatiebeveiliging) - Data Pro certificaat (privacy) - Duurzaamheidsrapport (MVO) - NEN 4400-1 SNA-keurmerk <p>Voor specifieke rapportages en certificaten op producten- en Dienstenniveau is nadere informatie te vinden op https://www.NORVATO.com/trust-centre/ (Youforce)</p>
---	--

Onderhoud

Releases Youforce	<p>Maandelijks + continu voor specifieke modules</p> <p>Releases Youforce</p> <p>https://community.youforce.com/s/releases-2</p>
Gepland onderhoud	<p>De duur is nader te bepalen en afhankelijk van de aard van het onderhoud.</p> <p>Gepland onderhoud wordt 7 dagen van tevoren aangekondigd en vindt plaats buiten werkuren en werkdagen.</p>

Ondersteuning

Helpdesk	In afwijking van de SLA heet de Helpdesk bij Youforce "Support".
Online	Via de Youforce Community (https://community.youforce.com), het service management systeem en de community (inclusief kennisbank).

Telefonisch	088 - 230 27 27
Werkuren	Regulier: 08:00 - 17:00 Stand-by (alleen voor technische beschikbaarheid modules): - Werkdagen: 06:00 - 08:00 en 17:00 - 22:00; - Weekenden: 06:00 - 22:00.
Beschikbaar voor	In afwijking van artikel 3.3 van de SLA is het telefonische Support en het service management systeem uitsluitend beschikbaar voor geregistreerde contactpersonen.
Voorwaarden ondersteuning	Om fraude en misbruik te voorkomen kunnen alleen geregistreerde contactpersonen gebruikmaken van Support. Om een goede ondersteuning te kunnen bieden, wordt van geregistreerde contactpersonen verwacht dat zij: <ul style="list-style-type: none"> • kennis hebben van het betreffende vakgebied; • gecertificeerd zijn voor het werken met modules waarvoor certificering beschikbaar is (of over een daarvoor door Youforce verleende vrijstelling beschikken); • zijn opgeleid voor het werken met modules waarvoor enkel een training beschikbaar is; • producthandleidingen en recente productinformatie raadplegen; • berichtgeving over de modules lezen; • zelf de benodigde controle handelingen uitvoeren voordat een melding wordt ingediend; • meldingen volledig beschrijven en zo nodig voorzien van bijlagen met ondersteunende informatie.
Verzoeken nieuwe of aangepaste functionaliteit	In afwijking van artikel 3.1 van de SLA worden verzoeken om een nieuwe of aangepaste functionaliteit niet bij Support gemeld, maar via de button 'Ideeën' op de Youforce community.

Categorieën van Storingen		
Code	Betekenis	Omschrijving
1	Top	<ul style="list-style-type: none"> • Primaire Youforce processen kunnen niet worden uitgevoerd • Betreft alle gebruikers/gebruikersgroepen • Workaround niet beschikbaar/werkbaar
2	Hoog	<ul style="list-style-type: none"> • Primaire Youforce processen kunnen niet worden uitgevoerd • Betreft meerdere gebruikers/gebruikersgroepen • Passende workaround mogelijk binnen uiterlijk 48 uur

3	Middel	<ul style="list-style-type: none"> • Youforce processen zijn verstoord • Betreft meerdere gebruikers/gebruikersgroepen
4	Laag	<ul style="list-style-type: none"> • Youforce processen zijn verstoord • Betreft één gebruiker/gebruikersgroep

De geregistreerde contactpersoon die de Storing meldt, heeft de mogelijkheid om de impact van de Storing aan te geven. Support bepaalt vervolgens op basis van bovenstaande criteria de prioriteit.

Reactietijden

Code	Betekenis	Reactietijd
1 / 2	Top (MIM) / Hoog	Direct, mits telefonisch gecommuniceerd
3 / 4	Middel / Laag	Binnen een werkdag, streven is binnen 8 werkuren

Oplostijden

Code	Betekenis	Oplostijd
1	Top (MIM)	Alle benodigde medewerkers worden per direct vrijgemaakt van hun reguliere werkzaamheden.
2	Hoog	Oplossing door middel van workaround: 90% binnen 24 uur 100% binnen 48 uur Structurele oplossing: Binnen 30 kalenderdagen
3	Middel	Structurele oplossing: Tussen de 30 en 90 kalenderdagen
4	Laag	Best effort / mogelijk

