



Train & share, anytime,
anywhere

SLA (Service Level Agreement) E-lia

1. Definities

Beschikbaarheid: Het percentage van de tijd dat de klant na oplevering gebruik kan maken van de dienst, gemeten over een jaar.

Dienst: De specifieke dienst die E-lia met de klant overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst.

Incident: Een verstoring of dreigende verstoring van de overeengekomen beschikbaarheid van de dienst.

Jaar: Een kalenderjaar.

Klant: Afnemer van een dienst van E-lia.

Klantenservice: Het primaire aanspreekpunt bij E-lia voor de klant.

Melding: Formeel bericht van een klant of het monitoringsysteem van E-lia aan E-lia dat de dienst niet naar behoren werkt.

Onderhoud: Het uitvoeren van preventieve of correctieve werkzaamheden aan de infrastructuur om de kwaliteit van de dienst te handhaven of uitbreidingen mogelijk te maken.

Onderhoudsvenster: Een gedefinieerd tijdsbestek waarin E-lia normaal gesproken onderhoud uitvoert.

Overeenkomst: De overeenkomst tussen E-lia en de klant op grond waarvan E-lia een dienst levert.

Prioriteit: Een door E-lia aan een probleem toegekende klasse die de op volgorde bepaalt.

Spoedonderhoud: Het uitvoeren van werkzaamheden aan de infrastructuur met als doel het opheffen van onvoorziene omstandigheden die een bedreiging vormen voor de continuïteit en/of beveiliging van de dienst.

Storing: Het onvoorzien onbeschikbaar raken van de dienst.

2. Algemeen

Deze Service Level Agreement (SLA) is een integraal onderdeel van de overeenkomst tussen E-lia en de klant en beschrijft de afspraken omtrent de levering en ondersteuning van de dienst.

Rangorde van overeenkomsten

De volgende lijst geeft de rangorde van de diverse overeenkomsten tussen E-lia en de klant weer:

1. Overeenkomst
2. Algemene voorwaarden van E-lia
3. Service Level Agreement
4. Overige schriftelijke communicatie tussen E-lia en klant

In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden in de bovengenoemde overeenkomsten prevaleert een overeenkomst van hogere rangorde.

Toepasselijkheid

Deze SLA is uitsluitend van toepassing op een of meerdere diensten die de klant op basis van een schriftelijke overeenkomst afneemt en waarbij E-lia standaard een SLA biedt of, indien dit niet het geval is, de klant heeft gekozen voor een van de mogelijke optionele SLA's. De SLA is geldig vanaf het moment dat E-lia schriftelijk aan de klant heeft bevestigd dat de dienst is opgeleverd en is geldig tot de beëindiging van de overeenkomst of het vervallen van de SLA.

Wijzigingen in de SLA

E-lia is gerechtigd deze SLA aan te passen wanneer dit nodig wordt geacht. Alle wijzigingen zullen minimaal 30 dagen voordat deze ingaan aan de klant medegedeeld worden.

Voorwaarden en uitsluitingen

Er is geen sprake van een storing als de dienst onbeschikbaar is als gevolg van:

1. onderhoud of spoedonderhoud;
2. een situatie waar een afgenomen dienst niet aan de gevraagde capaciteit kan voldoen;
3. oorzaken waar E-lia redelijkerwijs geen invloed op kan uitoefenen.

3. Beschrijving van de dienstverlening

E-lia biedt een online platform waarbij educatieve en informatieve content in kleine porties via WhatsApp of web wordt aangeboden bij gebruikers.

SLA-types

Betreft	Basis	Premium
Beschikbaarheid	99.9% uptime, exclusief gepland onderhoud.	99.9% uptime, exclusief gepland onderhoud.
Ondersteuningstijden	Maandag tot en met vrijdag, 09:00 tot 17:00 CET.	Maandag tot en met zondag, 08:00 tot 20:00 CET.
Reactietijd	Hoge prioriteit binnen 4 uur, medium prioriteit binnen 8 uur, lage prioriteit binnen 24 uur.	Hoge prioriteit binnen 1 uur, medium prioriteit binnen 4 uur, lage prioriteit binnen 8 uur.
Prijs per maand	Gratis	€ 150,00

Onderhoud

Regelmatig onderhoud is noodzakelijk om een betrouwbare dienst te leveren. E-lia streeft ernaar de overlast van dit onderhoud voor de klant te minimaliseren.

Het onderhoudsvenster plant E-lia op basis van het gebruik van de applicatie. E-lia streeft ernaar dit op de momenten dat de applicatie het minst gebruikt wordt te doen.

Back-up

E-lia maakt dagelijks back-ups van alle diensten met een retentieperiode van twee weken.

Beveiliging

E-lia erkent het belang van de beveiliging van de klantomgeving en neemt samen met de klant passende beveiligingsmaatregelen:

- De klant is verantwoordelijk voor de autorisatie van personen die toegang hebben tot de dienst.
- Bij een beveiligingsincident zal E-lia overleggen over de te nemen stappen en de klant onverwijld informeren bij een dienstonderbreking.

4. Ondersteuning en Beheer

Klantenservice

Voor het melden van incidenten en andere verzoeken kan de klant contact opnemen met de klantenservice van E-lia. De contactgegevens en openingstijden zijn als volgt:

- Openingstijden: maandag t/m vrijdag, 09.00 – 17.00
- Telefoonnummer: +31 (0)20 2445282
- E-mail: support@e-lia.eu

Incidentmanagement

Prioriteiten:

Aan iedere melding wordt door E-lia een prioriteit toegekend, die tijdens de afhandeling van een melding kan veranderen. De prioriteiten zijn:

- Hoge prioriteit: Volledige uitval van de dienst of ernstige verstoring.
- Medium prioriteit: Problemen met beperkte gevolgen voor de klant.
- Lage prioriteit: Problemen zonder directe gevolgen voor de klant.

Reactietijden:

De reactietijd op een melding is afhankelijk van de prioriteit. De reactietijden zijn:

- Hoge prioriteit: Reactie binnen 4 uur in de basis SLA en binnen 1 uur in de premium SLA.
- Medium prioriteit: Reactie binnen 8 uur in de basis SLA en binnen 4 uur in de premium SLA.
- Lage prioriteit: Reactie binnen 24 uur in de basis SLA en binnen 8 uur in de premium SLA.

Melden van Incidenten:

- Hoge prioriteit: Incidenten met hoge prioriteit kunnen telefonisch of via e-mail worden gemeld.
- Medium prioriteit: Incidenten met medium prioriteit kunnen telefonisch of via e-mail worden gemeld.
- Lage prioriteit: Incidenten met lage prioriteit kunnen via e-mail gemeld worden.

Voorwaarden en Uitzonderingen:

De afgesproken serviceniveaus zijn alleen haalbaar als beide partijen de overeengekomen procedures naleven.

Uitgestelde oplossingen in overleg met de klant vallen buiten de serviceniveaus.

De klant is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van contactgegevens van aangewezen contactpersonen.

5. Vergoedingsregeling

Indien de in deze SLA beschreven serviceniveaus niet worden nagekomen, kan de klant aanspraak maken op een vergoedingsregeling. Voor elk uur dat de dienst langer onbeschikbaar is geweest dan toegestaan volgens het serviceniveau van de SLA, wordt een credit verstrekt ter waarde van de pro rata kosten voor een dag van het maandtarief voor de dienst.

5.1 Voorwaarden en Uitzonderingen

- **Initiatief van de Klant:** De klant dient zelf aanspraak te maken op de vergoedingsregeling, binnen drie maanden na het einde van het jaar waarin de serviceniveaus aannemelijk niet zijn nagekomen.
- **Uitsluitingen:** De vergoedingsregeling is niet van toepassing wanneer de klant ernstig in gebreke blijft met betalingen of op andere wijze de overeenkomst schendt.
- **Maximum Vergoeding:** De maximale vergoeding voor onbereikbaarheid van een dienst in een maand zal niet hoger zijn dan 100% van het maandtarief voor de afgenomen dienst. De maximale vergoeding voor onbereikbaarheid van een deel van een dienst in een maand zal niet hoger zijn dan 100% van het maandtarief voor dat deel van de afgenomen dienst.
- **Beperkingen:** De vergoedingsregeling is niet van toepassing in het geval van onbeschikbaarheid als gevolg van DOS (denial of service) aanvallen, virusaanvallen, hackpogingen, of andere omstandigheden die buiten de invloedssfeer van E-lia liggen.
- **Exclusieve Remedie:** De in deze SLA omschreven vergoedingsregeling is de enige herstelmaatregel die ter beschikking van de klant staat indien E-lia verzuimt om de beloften, garanties en waarborgen die in deze overeenkomst zijn beschreven, na te leven.

