



Service Level Agreement v1.3

1 VERSIE DETAILS

Auteur: J. Versluys
Documentnaam: Service Level Agreement V1.0
Plaats: Breda, Nederland
Versie: 1.3

1.1 Versiebeheer

Datum	Versie	Auteur	Toevoeging
01-09-2021	1.0	J. Versluys	Eerste opzet
02-04-2021	1.1	J. Versluys	Review en aanvullingen
23-07-2022	1.2	J. Versluys	Review en aanvullingen
04-09-2023	1.3	J. Versluys	Definitief

1.2 Goedkeuring

Name	Rol	Datum	Goedkeuring
J. Versluys	Algemeen directeur	04-09-2023	Akkoord

2 ALGEMEEN

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) identificeert de vereiste diensten en het verwachte niveau van dienstverlening van de Inkesta Verkiezingssoftware (hierna: de Saas-Dienst), geleverd aan de Afnemer zoals hierin gedefinieerd met betrekking tot:

- Contractuele parameters
- Doelstellingen (KPI's)
- Rollen en verantwoordelijkheden van Inkesta (Verkiezingssoftware)
- Ondersteunende processen, beperkingen, uitsluitingen en afwijkingen.

2.1 Identificatie van partijen:

- Inkesta BV, zijnde Leverancier
- Afnemer, zijnde gebruiker van de Saas-Dienst

2.2 Dienst

Inkesta biedt voor het organiseren van verkiezingen, stemmingen en enquêtes een Software as a Service (SaaS) oplossing (hierna: Saas- Dienst).

2.3 Contractuele parameters

Deze SLA maakt onlosmakelijk en integraal deel uit van de overeenkomst tussen Inkesta BV en de Afnemer, waarin de Saas- Dienst is beschreven, en gerelateerde algemene voorwaarden. Wijzigingen, aanpassingen, verlenging en vroegtijdige beëindiging van deze SLA moet schriftelijk worden overeengekomen door beide partijen. Onder "schriftelijk" valt in deze SLA ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.

Op deze SLA is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst en/of SLA worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Inkesta BV gevestigd is.

Inkesta is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de SLA over te dragen aan een derde die de Saas-Dienst of betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.

3 DEFINITIES EN AFKORTINGEN

Begrip	Beschrijving
Configuratie management	Het monitoren, analyseren en vastleggen van configuraties en wijzigingen hieraan
Correctief onderhoud	Het opsporen en herstellen van door Afnemer gemelde storingen of die Afnemer op een andere manier bekend zijn geworden.
Escalatie	Het treffen van maatregelen om de afhandeling te bespoedigen wanneer een probleem niet binnen de gestelde tijd kan worden opgelost.
Melding	Een digitaal of telefonisch verzoek aan Inkesta Support waarvan ontvangst door de Inkesta Support wordt bevestigd.
Inkesta	Organisatie achter Inkesta Verkiezingssoftware, Saas-Dienst
Inkesta Support	De medewerkers van Inkesta die in rechtstreeks contact staan met de Afnemer.
Oplossingstijd	Het tijdsverloop (inclusief Reactietijd) waarbinnen een gedetecteerde of gemelde storing (al dan niet tijdelijk middels een Workaround) opgelost dan wel gerepareerd is.
Preventief onderhoud	Het ondernemen van acties door ter voorkoming van storingen.
Prioriteit	De mate van urgentie waarin aangemelde problemen worden behandeld.
Probleem management	Het uitvoeren van handelingen die nodig zijn om een door de Afnemer aangemeld probleem te registreren, in behandeling te nemen, op te lossen en af te sluiten.
Reactietijd	De tijdsduur tussen een correcte melding, door Afnemer, van een storing en de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing daarvan.
Regulier onderhoud	Het periodiek installeren van updates op de serversoftware en de inspectie van logs.
Storing	Een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik van de applicatie.
Support	Het leveren van informatie en beantwoorden van vragen.
Verzoek tot wijziging	Het indienen van een wens voor een wijziging aan de applicatie (verbetering van huidige functionaliteit, toevoegen van nieuwe functionaliteit) door de Afnemer.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland officieel erkende feestdagen.
Wijzigingsmanagement	De procedure voor het uitvoeren van een wijziging.

4 KPI'S

Essentiële prestatie-indicatoren (KPI's) zijn opgesteld om de prestaties ten aanzien van de Inkesta Verkiezingssoftware inzichtelijk en meetbaar te maken. In de onderstaande tabel zijn de prestatie indicatoren die Inkesta wenselijk acht, om beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid en bereikbaarheid aan te tonen, weergegeven.

KPI	Commitment
Beschikbaarheid	Inkesta streeft ernaar dat de server op de genoemde tijden een beschikbaarheidspercentage heeft van ten minste negenennegentig en een achttiende (99,8) procent (per jaar).
Integriteit	Integriteit is van groot belang wanneer het gaat om data en informatie. Om deze reden wordt uitsluitend gebruik gemaakt van ISO 27001 gecertificeerde hosting providers.
Bereikbaarheid	Inkesta spant zich maximaal in en streeft ernaar om binnen één (1) werkdag te reageren op een melding, maar ten minste conform de reactietijden zoals opgenomen bij het onderdeel servicelevels en prioriteiten.
Betrouwbaarheid	Inkesta spant zich maximaal in om de supportvraag zo snel mogelijk te behandelen en/of op te lossen, of op korte termijn een aanpassing in een workaround, fix of procedure gereed te hebben.

5 SERVICE LEVELS EN PRIORITEITEN

Op basis van vastgestelde prio's is aangegeven wat de reactie- en oplostijd is van de Inkesta-support afdeling.

Prio	Kritiek	Reactietijd	Oplostijd
1	Kritiek – Inkesta Verkiezingssoftware is down, gebruikers kunnen niet inloggen, er is data gelekt, het systeem is gehackt. (Urgent)	< 1 uur	< 24 uur
2	Hoog - Onderdelen van Inkesta Verkiezingssoftware werken niet meer, bijvoorbeeld simulatie, rappels, gegevens toevoegen/wijzigen, kwetsbaarheid m.b.t. informatiebeveiliging. (Hoog)	< 3 uur	< 48 uur
3	Normaal - Onderdelen van Inkesta Verkiezingssoftware zijn uitsluitend met een work around te gebruiken, bijvoorbeeld de simulatie werkt niet overal. (Normaal)	< een dag	< 1 week
4	Laag - In zeer specifieke gevallen functioneert een onderdeel van Inkesta Verkiezingssoftware niet, bijvoorbeeld door specifieke filterinstellingen bij enkele organisaties/gebruikers. (Laag)	< 3 dagen	Conform release planning

6 BIJZONDERE VOORWAARDEN, UITZONDERINGEN EN UITSLUITINGEN

Deze SLA is onderworpen aan de volgende uitzonderingen en bijzondere voorwaarden:

6.1 Storingen

- De storingen met de prioriteiten 'Zeer gering' en 'Gering' die buiten de openingstijden worden gemeld, worden op de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen.
- De storingen met de prioriteit 'Kritiek' en 'Zeer ernstig' worden bij voorkeur telefonisch gemeld bij Inkesta Support voor het zo spoedig mogelijk in behandeling nemen van de storing.
- De storingen met de prioriteiten 'Zeer gering' en 'Gering' worden per telefoon, mail of per ticket gemeld bij Inkesta Support.
- Indien Afnemer een storing meldt of een verzoek tot ondersteuning doet dat naar mening van Inkesta buiten de Service Level Agreement valt, zal Inkesta de Afnemer hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen en akkoord vragen voor verdere afhandeling.
- Indien een storing tot een wijzigingsverzoek leidt, gelden andere voorwaarden zoals benoemd in het hoofdstuk Wijzigingsmanagement.

6.2 Infrastructuur, browsers en programmatuur

- Inkesta is niet verantwoordelijk voor de infrastructuur van haar eindklant.
- Inkesta adviseert het gebruik van de volgende webbrowsers, waarbij de laatste versie van de webbrowser en maximaal twee voorgaande versies door programmatuur worden ondersteund:
 - o Microsoft (Internet Explorer) Edge
 - o Mozilla Firefox
 - o Apple Safari
 - o Google Chrome
- Inkesta kan geen optimale werking garanderen indien Afnemer gebruik maakt van desktopvirtualisatie, zoals bijvoorbeeld Terminal services en Citrix of gebruik maakt van adblockers en/of pop-up blokkers.
- De SaaS-Dienst maakt gebruik van een standaard format voor het exporteren/importeren van gegevens, waardoor de werking van deze functionaliteit alleen gegarandeerd wordt bij gebruik van reguliere officeprogrammatuur, zoals o.a. Microsoft Office en Adobe Acrobat.

6.3 Escalatie

- Afnemer heeft het recht te escaleren (tijdens kantooruren op werkdagen) over de afhandeling van een probleem.

- Afnemer en/of werknemer van Inkesta escaleert bij de Algemeen directeur van Inkesta, indien onvoldoende resultaat wordt geboekt na escalatie.
- De Algemeen directeur van Inkesta stelt in overleg met Afnemer een plan van aanpak op en bewaakt de uitvoering daarvan.
- Bij het meldingstype zeer ernstig en/of kritiek levert Inkesta indien gewenst binnen twee werkweken een Root Cause Analysis-rapportage.

7 REACTIE EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

7.1 Bereikbaarheid Inkesta afdeling Support

- Afnemer kan direct contact opnemen met de afdeling Support van Inkesta.
- De afdeling Support is bereikbaar op werkdagen tussen 8:30 en 17:00 uur.
- De afdeling Support is niet bereikbaar in de weekenden en op officiële Nederlandse feestdagen.

7.2 Inkesta Support

- Inkesta Support is ingericht op het aannemen van storingen, verzoeken tot wijziging, vragen omtrent de technische werking van de software en toepassingsmogelijkheden.
- Het opnemen van contact verloopt bij voorkeur per mail (support@inkesta.nl) vanwege het automatisch loggen van informatie. Een andere mogelijkheid is om telefonisch contact op te nemen via het nummer 088-5552955.
- Inkesta Support hanteert een reactietijd zoals opgenomen in de tabel in het onderdeel servicelevels en prioriteiten.
- Inkesta Support stemt met Afnemer de prioriteit van de melding af volgens de tabel uit het onderdeel 'servicelevels en prioriteiten'.

7.3 Beschikbaarheid

- Inkesta streeft naar een optimale beschikbaarheid van de Saas-Dienst.
- Inkesta onderhoudt de Saas-Dienst actief. Onderhoudswerk aan de Saas-Dienst dat mogelijk tot beperkingen van de beschikbaarheid kan leiden, zal worden uitgevoerd op momenten dat hier zo min mogelijk hinder van wordt ondervonden door Afnemer.
- Inkesta streeft ernaar dat de Saas-Dienst zeven (7) dagen per week en vierentwintig (24) uur per dag beschikbaar is, met uitzondering op de tijden van regulier, correctief en preventief onderhoud.
- Inkesta streeft ernaar dat de Saas-Dienst op de genoemde tijden een beschikbaarheidspercentage heeft van ten minste negenennegentig en achttiende (99,8) procent, gemeten op jaarbasis exclusief gepland onderhoud.

- De beschikbaarheid van de Saas-Dienst wordt als volgt berekend: $A = 100\% * [1 - (t / T)]$, waarbij:
 - A = de beschikbaarheid in procenten
 - t = het aantal minuten dat de applicatie gedurende het jaar niet beschikbaar was
 - T = totaal aantal minuten per jaar
- De performance parameters van de Saas-Dienst zijn afhankelijk van de gebruikte browser, de capaciteit van de internetverbinding en de hoeveelheid gegevens op de pagina binnen de applicatie. Inkesta stelt alles in het werk om te zorgen voor een goede gebruikers-ervaring.
- De ISO 27001 gecertificeerde hosting provider draagt zorg voor eventuele recovery's, zoals vastgelegd in het SLA tussen Inkesta en hosting provider.
- Inkesta is verantwoordelijk voor het dagelijks beheer van de benodigde hardware, software en verbindingen voor het operationeel houden van de server.
- Inkesta is verantwoordelijk voor het verrichten van regulier, correctief en preventief onderhoud van de applicatie.
- De door Inkesta aangestelde ISO 27001 gecertificeerde hosting provider draagt zorg voor het dagelijks een off-shore backup maken van de gegevens op de productieomgeving conform het backup beleid van de Inkesta. Dit geschiedt via een versleuteld kanaal. Met de hosting provider bestaat een non-disclosure agreement.

7.4 Onderhoud

- Voor een optimale werking en beschikbaarheid van de dienst dient er onderhoud uitgevoerd te worden. Gedurende onderhoud is de dienst geheel of gedeeltelijk onbeschikbaar.

Onderhoud	Omschrijving	Aankondiging	Gemiddelde duur	Afmelding
Gepland	Gepland onderhoud t.b.v. updates of uitbreiding.	5 werkdagen	1 dag	< 1 dag
Spoed	Ongepland spoed- onderhoud voor het oplossen van kritieke incidenten.	Zo spoedig mogelijk	4 uur	< 1 dag

Genoemde tijden betreffen werkuren / -dag

8 CONFIGURATIE MANAGEMENT

8.1 Beheer en onderhoud infrastructuur

Het beheer en onderhoud aan infrastructuur waarop de applicatie zich bevindt is uitbesteed aan een ISO 27001 gecertificeerde hostingprovider. Afspraken hieromtrent zijn vastgelegd in een SLA tussen Inkesta en hostingprovider.

9 PRIVACY

9.1 Privacy

- Inkesta behandelt en beveiligt de persoonlijke gegevens van Afnemer met grootst mogelijke zorgvuldigheid, en overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming.

9.2 Datalek

- Indien Inkesta kennis krijgt van een inbreuk op de beveiliging en/of een ander incident ten aanzien van de beveiliging van persoonsgegevens, zal Inkesta:
 - Afnemer zonder onredelijke vertraging informeren zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens.
 - Alle redelijke maatregelen nemen om (verdere) schending van de Algemene verordening gegevensbescherming te voorkomen of te beperken.
- Inkesta zal, voor zover redelijk, medewerking verlenen aan Afnemer en deze ondersteunen in het uitvoeren van diens wettelijke verplichtingen ten aanzien van het geconstateerde incident, indien dit incident naar het oordeel van Inkesta gekwalificeerd wordt als een inbreuk op de privacy zoals bedoeld in artikel 4 lid 12 AVG (Datalek). Voor zover redelijk zal Inkesta de Afnemer ondersteunen bij de op Afnemer rustende meldplicht ten aanzien van het Datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene, zoals bedoeld in artikel 33 en 34 AVG. Inkesta is nimmer gehouden tot het melden van een Datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene.
- Behoudens het geval dat Inkesta de onder lid 1 van dit artikel genoemde verplichting niet nakomt, is Inkesta nimmer aansprakelijk voor de (correcte en/of tijdige uitvoering van de) op Afnemer rustende meldplicht zoals bedoeld in artikel 33 en 34 AVG.

10 BEVEILIGING

- Afnemer is verantwoordelijk voor de personen die door middel van autorisatie toegang wordt gegeven tot de Saas-Dienst.

- Inkesta treft in geval van een beveiligingsincident op de server acties op de korte termijn. Indien sprake is van een datalek, zal Inkesta acties ondernemen die de Algemene verordening gegevensbescherming vereist.
- Inkesta stelt de Afnemer zo snel mogelijk op de hoogte indien de bereikbaarheid van de server wordt aangetast als gevolg van de acties voortkomend uit voorgenoemde.

11 Pen- en hacktest

1. Inkesta laat jaarlijks een pen- en hacktest uitvoeren op kosten van Inkesta. De management samenvatting van de pen- en hacktest wordt op aanvraag door Inkesta met Afnemer gedeeld.
2. Indien Afnemer op eigen initiatief een extra security audit en/of pen- en hacktest wenst uit te voeren:
 - Verleent Inkesta op aanvraag medewerking aan security audit en/of pen- en hacktest, mits de beschikbaarheid van de applicatie niet in gevaar wordt gebracht;
 - Dient Afnemer bij Inkesta minimaal twee maanden van tevoren een verzoek in tot een security audit en/of pen- en hacktest.
 - Bekostigt Afnemer de kosten van de aangevraagde security audit en/of pen- en hacktest, inclusief de kosten gemaakt door Inkesta.