

The background of the entire page is a high-quality space photograph. It features a view of the Earth's horizon from space, with a bright sun or star rising behind it, creating a lens flare effect. The sky is filled with numerous stars and a large, colorful nebula in shades of red, orange, and blue.

DECOS

SERVICE LEVEL AGREEMENT

DECOS, DOCLOGIC, CENTERONE,
SENECA EN ZIUZ FORENSICS

GELDIG VANAF
1 JANUARI 2025

INHOUDSOPGAVE

1. Wijzigingen	3
2. Inleiding.....	4
3. Uitgangspunten	6
3.1. Op welke producten is deze SLA van toepassing?	6
3.1.1. Wij bieden de volgende omgevingen aan:.....	6
3.2. Welke dienstverlening valt onder deze SLA?	7
3.2.1. Software met onderhoud.....	7
3.2.2. Toegang tot de Supportdesk	8
3.2.3. Cloud	9
3.3. Wanneer heeft u recht op dienstverlening binnen deze SLA?	10
3.4. Indexering en betalingen.....	13
4. Praktisch.....	14
4.1. Hoe meld ik een storing aan?.....	14
4.2. Hoe bepaal ik de prioriteit van mijn storing?.....	14
4.3. Wat zijn de oplostijden?	15
4.4. Welk proces wordt gevolgd bij storingen?	17
4.5. Welk proces wordt gevolgd bij vragen?	18
4.6. Welk proces wordt gevolgd bij wensen?.....	18
4.7. Hoe krijg ik inzicht in gemelde storingen?.....	18
4.8. Hoe ziet het installatieproces er uit bij een major release?.....	19
4.9. Hoe ziet de testfase van een major release er uit bij private cloud installaties? ...	19
4.10. Waar is informatie over de releases te vinden?	20
4.11. Is de SLA van toepassing gedurende de projectfase?	20
4.12. Welke SLA geldt voor gecertificeerde Decos partners?	20
4.13. Wat is het proces rondom remote toegang / toegang op afstand?.....	21

1. WIJZIGINGEN

In deze SLA zijn de volgende wijzigingen doorgevoerd:

- **Titelpagina:** Seneca is toegevoegd aan de bedrijfssonderdelen waar deze SLA op van toepassing is.
- **Titelpagina:** de ingangsdatum is gewijzigd van 1 januari 2024 naar 1 april 2025.
- **Hoofdstuk 2 "Inleiding":** Seneca is toegevoegd aan de bedrijfssonderdelen waar deze SLA op van toepassing is.
- **Hoofdstuk 3.1:** hier is Seneca toegevoegd.



ZIUS. Forensics and
Digital Investigation

2. INLEIDING

In deze Service Level Agreement (SLA) staat beschreven op welke dienstverlening u als opdrachtgever recht heeft bij een betaald onderhoudscontract. Deze SLA is van toepassing als u een overeenkomst heeft met Decos Information Solutions, Doclogic, CenterOne, Seneca en/of ZiuZ Forensics (hierna te noemen “Decos”). In deze context zijn de volgende documenten relevant:

1. Overeenkomst (in de verwerkingsovereenkomst ook wel ‘hoofdovereenkomst’ genoemd, of in de gewone communicatie de ‘getekende offerte’) – In deze overeenkomst staat onder welke condities u het gebruikersrecht voor welke softwaretoepassingen verkregen heeft en hoe retransitie / het exitplan tot standkomt.
2. Verwerkersovereenkomst – Hierin is onder andere opgenomen hoe Decos de beveiliging van persoonsgegevens garandeert en het proces bij een datalek.
3. Algemene voorwaarden – Tenzij anders is overeengekomen, gelden de [Algemene voorwaarden](#) van Decos.
4. *Optioneel: Indien u gebruik maakt van de oplossing OurMeeting, is het [addendum OurMeeting](#) van toepassing, met hierin toevoegingen op deze SLA.*
5. *Optioneel: Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Hierin worden werkafspraken omtrent verantwoordelijkheden, procedures en overlegvormen gemaakt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.*

In deze SLA wordt verwezen naar de volgende set van documenten:

- o Algemene voorwaarden - [link](#)
- o Whitepaper - [link](#)
- o Whitepaper private cloud - [link](#)
- o Wiki - [link](#)
- o Trust Center – [link](#)
- o Responsible disclosure - [link](#)
- o Installatiemogelijkheden per softwaretoepassing - [link](#)
- o Support portaal (Decos, Doclogic & CenterOne) - [link](#)
- o Support portaal (ZIUZ) - [link](#)
- o Support portaal (Seneca) - [link](#)
- o Releasenotes - [link](#)
- o Trainingen - [link](#)
- o Additionele SLA-diensten - [link](#)
- o Decos community - [link](#)
- o Forumregels - [link](#)
- o Aanmelden mailingen - [link](#)
- o Gebruikersovereenkomst JOIN Samenwerken - [link](#)
- o Procedure voor remote toegang - [link](#)
- o Fair use Decos Koppelvlakken – [link](#)

Looptijd SLA en opzegging overeenkomst

Bij nieuwe modules gaat de SLA in op de eerste dag van de oplevering van de software en loopt tot 31 december van dat jaar. Hierna wordt de SLA jaarlijks automatisch verlengd met één jaar.

Bij uitbreiding van het aantal gebruikerslicenties binnen een bestaande installatie gaat de SLA-termijn in, na het versturen van de nieuwe licentiesleutel en loopt ook tot 31 december van dat jaar. Hierna wordt de SLA automatisch verlengd met één jaar.

Opzegging kunt u per mail sturen aan info@decos.com. Dit kan tegen het einde van de lopende periode met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie maanden.

Wijzigingen

Decos heeft het recht de SLA te herzien en informeert u over de wijzigingen één maand voor de ingangsdatum van de wijziging. De opdrachtgever kan binnen één maand na aankondiging van de wijzigingen gemotiveerd bezwaar maken door een mail te sturen aan info@decos.com.

Leeswijzer

Het eerste deel van dit document beschrijft de uitgangspunten die ten grondslag liggen aan deze SLA. We hebben dit hoofdstuk toegevoegd zodat het voor u - als klant - helder is wat binnen de SLA valt onder welke voorwaarden.

Het tweede deel van dit document is praktisch. Dit gedeelte kunt u in de dagelijkse praktijk gebruiken om snel te zien hoe u een ticket aanmaakt en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Mocht u vragen hebben over dit document, dan kunt u contact opnemen met uw accountmanager of door een mail te sturen aan info@decos.com.

3. UITGANGSPUNTEN

3.1. OP WELKE PRODUCTEN IS DEZE SLA VAN TOEPASSING?

Deze SLA geldt voor alle softwaretoepassingen die door Decos Information Solutions, Doclogic, CenterOne, Seneca en/of ZiuZ Forensics worden ontwikkeld en onderhouden. In deze SLA wordt 'Decos' gebruikt om de leverancier van de producten en diensten aan te duiden.

3.1.1. Wij bieden de volgende omgevingen aan:

Per softwaretoepassing zijn verschillende [installatiemogelijkheden](#). Maakt u bijvoorbeeld gebruik van Fixi of JOIN Zaaktypen, dan is het onderdeel "public cloud" voor u van toepassing. Voor bijvoorbeeld JOIN Zaak & Document, JOIN Klantcontact, ProcessPro (CenterOne) en VizX/Fenoz (ZiuZ Forensics) zijn de onderdelen "lokale installaties" en/of "private cloud" relevant.

On-premises ofwel lokale installatie

De softwaretoepassingen zijn geïnstalleerd en operationeel op de lokale ICT-infrastructuur van de opdrachtgever. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van de hardware, denk hierbij aan het databasemanagementsysteem (het 'DBMS' zoals SQL Server of Oracle), het operating system, de bestandsopslag, de back-up, certificaten, uitvoeren van software-updates en de beveiliging. De verantwoordelijkheden van opdrachtgever gelden ook wanneer de opdrachtgever de ICT-infrastructuur heeft uitbesteed aan een cloudleverancier anders dan Decos.

Maakt u gebruik van clientcomponenten in combinatie met de JOIN Private Cloud? Dan geldt bovenstaande ook voor uw omgeving.

Private Cloud

De softwaretoepassingen zijn operationeel op de cloud-infrastructuur van Decos en Decos voert het technisch beheer uit. In de private cloud bent u als opdrachtgever de enige die gebruik maakt van uw omgeving. Voorbeelden van Private Cloud oplossingen zijn JOIN Zaak & Document, JOIN Klantcontact en ProcessPro.

Public Cloud

De softwaretoepassingen zijn operationeel op de cloud-infrastructuur van Decos en Decos voert het technisch beheer uit. Alle opdrachtgevers met een licentie voor de softwaretoepassing van Decos in de Public Cloud maken gebruik van dezelfde omgeving. Voorbeelden van public cloud oplossingen zijn JOIN Zaaktypen, JOIN Burgerberichten en Fixi.

3.2. WELKE DIENSTVERLENING VALT ONDER DEZE SLA?

3.2.1. Software met onderhoud

Decos werkt constant aan het verbeteren en onderhouden van de softwaretoepassingen. Hierin maken wij onderscheid tussen preventief en correctief onderhoud:

- Preventief onderhoud bestaat uit werkzaamheden die ervoor zorgen dat de software naar behoren blijft functioneren, gegeven de oorspronkelijk bepaalde functionele en technische scope.
- Correctief onderhoud bestaat uit het oplossen van storingen, conform de in deze SLA beschreven oplostijden.

Aanpassingen naar aanleiding van correctief of preventief onderhoud worden in nieuwe versies van de softwaretoepassingen vrijgegeven en kunnen door u als opdrachtgever gebruikt worden. Informatie hierover vindt u in de [releasenotes](#).

- **Minor release** - In deze release worden bugfixes en kleine verbeteringen uitgebracht.
- **Major release** - In deze release zitten alle fixes, die wij hebben uitgebracht sinds de vorige major release. Daarnaast bevat deze update vaak ook (vaak) nieuwe functionaliteiten binnen de toepassing. Voor deze functionaliteiten is in de meeste gevallen een aparte licentie nodig om deze te kunnen gebruiken.
- **Hotfixes** - Deze wordt alleen geleverd voor een storing met de prioriteit 'hoog'.

Voor cloudinstallaties geldt dat Decos de major releases proactief en na aankondiging op de omgevingen installeert. Zie hiervoor ook hoofdstuk 4.8.

Minor releases en/of hotfixes worden niet proactief en alleen op verzoek geïnstalleerd. Wanneer er sprake is van een noodzaak, bijvoorbeeld in geval van een beveiligingsincident, kan Decos een minor release en/of hotfix proactief en na aankondiging installeren op de klantomgevingen.

Innovatieve ontwikkelingen, zoals nieuw ontwikkelde functionaliteiten die meekomen met een release maar die geen onderdeel zijn van uw licentie kunt u activeren door hiervoor een licentie aan te schaffen. Hiervoor kunt u contact opnemen met uw accountmanager.

Adaptief onderhoud is geen onderdeel van de SLA. Adaptief onderhoud gaat om het aanpassen van de software vanwege externe ontwikkelingen. Een voorbeeld van adaptief onderhoud is een aanpassing van een koppelvlak vanwege een verandering in de wijze of inhoud van de gegevensuitwisseling.

Voor on-premise installaties kan de software worden gedownload van onze [wiki](#). Hier vindt u tevens de [releasenotes](#). Wij adviseren om de installatie te laten uitvoeren door een gecertificeerde Decos consultant, u kunt geen beroep doen op deze SLA als u niet-gecertificeerde personen aan uw installatie laat werken. In geval van troubleshooting kunt u ondersteuning krijgen van een gecertificeerd Decos consultant. Nieuwe installaties (bijvoorbeeld bij het inrichten van een nieuwe server) dienen te worden uitgevoerd door een gecertificeerd Decos consultant. In deze gevallen geldt het reguliere consultancytarief.

Voor ondersteuningsmogelijkheden verwijzen wij u naar de pagina "[additionele SLA-diensten](#)".

3.2.2. Toegang tot de Supportdesk

Bij de supportdesk kunt u terecht voor het melden van storingen, het stellen van vragen en het aanmaken van wensen/verzoeken. Het is belangrijk om op te merken dat de genoemde oplostijden alleen gelden als de software in productie is genomen. De supportdesk is beschikbaar voor gecertificeerde applicatiebeheerders¹.

Storingen

U heeft recht op toegang tot de supportdesk om bij een verstoring (correctief onderhoud) een ticket aan te maken via het Support portaal. Verstoringen worden volgens onderstaande criteria geprioriteerd.

Code	Betekenis	Beschrijving
1	Hoog	Verstoring of uitval van cruciale onderdelen van de softwaretoepassing in de productieomgeving, waardoor het proces niet kan worden uitgevoerd en waarvoor geen workaround beschikbaar is.
2	Gemiddeld	Verstoring in de softwaretoepassing in de productieomgeving, die het overeengekomen gebruik belemmert, maar die wel met een workaround kan worden verholpen.
3	Laag	Verstoringen zonder significante hinder van het bedrijfsproces.

Known issues

U kunt via het support portaal zelf inzicht krijgen in de reeds bekende fouten (bugs) waarvoor een aanpassing in de software moet worden doorgevoerd.

Vragen

U heeft recht op de door Decos ter beschikking gestelde informatiebronnen zoals handleidingen en toegang tot de Decos [Wiki](#). Deze informatiebronnen kunt u gebruiken om inhoudelijke vragen over het gebruik van de applicatie te beantwoorden. Aanvullende ondersteuning kan [tegen betaling](#) worden aangevraagd via de supportdesk.

Wensen en verzoeken

U heeft recht op toegang tot de [Decos Community](#). Hier kunt u ontwikkelwensen en wijzigingsverzoeken in de software indienen. Om het proces zo goed mogelijk te laten verlopen, zijn er een paar eenvoudige [forumregels](#).

¹ Certificaten hebben een maximale geldigheidsduur van 2 jaar. Hierna dient u uw beheerders opnieuw te laten certificeren.

Securitymeldingen en (mogelijke) datalekken

U meldt beveiligingsincidenten en (mogelijke) datalekken door een ticket aan te maken via het Support portaal. De CISO van Decos zal het ticket beoordelen en zorg dragen voor opvolging.

3.2.3. Cloud

Deze afspraken gelden voor de softwaretoepassingen die draaien in de Private en Public Cloud.

- *Beschikbaarheid*

Decos garandeert voor haar softwaretoepassing in de Cloud een beschikbaarheid van 99,5%. De beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten wordt zodanig gemeten dat de vooraf door de leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van de leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Een situatie buiten de invloedssfeer is bijvoorbeeld een digitale aanval, een algehele uitval van vitale infrastructuur of een calamiteit of probleem dat zich voordoet bij één of meerdere toeleveranciers. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs, zal de door de Decos gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Het technisch onderhoud op de productieomgevingen wordt gepland buiten werkuren. Gepland onderhoud, zoals het uitvoeren van updates, zal met een mailing vooraf worden aangekondigd. Bij hoge prioriteit storingen waarbij aankondiging vooraf niet mogelijk is, zal de communicatie tijdens of direct na het onderhoud plaatsvinden.

- *Software update*

Decos verzorgt het updaten van de softwaretoepassingen die draaien in de Private en Public Cloud. Voor informatie over dit proces, verwijzen wij u naar de paragraaf 4.8 [Hoe ziet het installatie proces eruit bij een major release?](#)

- *Privacy, Security & Recovery*

Op onze [Trust Center page](#) vindt u informatie over o.a. privacy, security en recovery.

- *Extern geïnitieerde wijzigingsverzoeken*

Onder deze SLA valt niet het uitvoeren van extern geïnitieerde wijzigingsverzoeken. Denk hierbij aan het vervangen van certificaten, het veranderen van zaken rondom back-ups, aanpassingen in de database of bijvoorbeeld het aanpassen van een VPN- of FTP-verbinding op verzoek van de klant of een derde partij van de klant of een aanpassing in de richtlijnen die volgen uit de GIBIT, BIO of andere relevante documenten. Voor ondersteuningsmogelijkheden verwijzen wij u naar de pagina ["additionele SLA-diensten"](#).

3.3. WANNEER HEEFT U RECHT OP DIENSTVERLENING BINNEN DEZE SLA?

Om recht te hebben op ondersteuning van Decos, is het van belang dat u aan onderstaande voorwaarden voldoet. Als één of meerdere van de genoemde voorwaarden ontbreken, dan behoudt Decos het recht om de ondersteuning te onderbreken, of om de uitgevoerde of nog uit te voeren diensten door te belasten.

Voorwaarden voor on-premises installaties:

- U beschikt over een representatieve acceptatieomgeving. Dat wil zeggen dat de acceptatie- en productie-omgeving functioneel en technisch representatief aan elkaar zijn. Denk hierbij onder andere aan het soort en aantal koppelvlakken, de ingerichte processen en de rechtenstructuur.
- U test nieuwe versies van de software voordat deze op de productieomgeving worden geïnstalleerd.
- U voldoet aan de voorwaarden genoemd in het [whitepaper](#).
- U geeft medewerkers van Decos remote toegang tot uw omgevingen.
- U geeft medewerkers van Decos de mogelijkheid om analysetools te installeren en te gebruiken op uw omgevingen.
- U bent zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de softwareomgevingen in de breedste zin van het woord. Deze werkzaamheden en eventuele gevolgen van zelf updaten vallen buiten de standaard dienstverlening.
- U voorkomt het doorvoeren van ongeautoriseerde wijzigingen door u en/of uw medewerkers.
- Na een major release van Decos zorgt u dat deze update binnen 8 weken op uw productieomgeving is geïmplementeerd². Als de major release niet binnen 8 weken is geïmplementeerd vervalt het recht op ondersteuning binnen de SLA.
- Releases die noodzakelijk zijn voor het veilig laten functioneren van uw software, dienen te worden geïmplementeerd binnen de in de communicatie over deze release gestelde termijn. Hierover wordt u in deze gevallen separaat bericht per e-mail.
- U kunt zelf functionele en technische wijzigingen doorvoeren in de software-omgevingen. Wanneer deze wijzigingen leiden tot fouten in de software-omgeving, vallen eventuele herstelwerkzaamheden buiten de SLA.

Voorwaarden voor Private Cloud installaties:

- U heeft een acceptatieomgeving afgenomen bij Decos, die representatief is aan uw productie-omgeving.
- U zorgt dat u de nieuwe Decos-software binnen twee werkweken getest heeft op de cloud-acceptatieomgeving. U borgt tijdige beschikbaarheid voor het uitvoeren van deze testen en daarmee samenhangende en opvolgende werkzaamheden om updates binnen het vastgestelde releaseschema uit te kunnen voeren.
- U voldoet aan de voorwaarden genoemd in het [whitepaper](#).

² Dit betekent dat er nog 8 weken ondersteuning wordt geboden op minor en major releases ouder dan de laatste major release ná het moment van de laatste major release. Het overzicht van onze releases vindt u op [onze Wiki](#).

- Onze softwaretoepassingen in de Private Cloud kunnen verbonden zijn met (andere) softwaretoepassingen die bij u als opdrachtgever of in een andere cloud draaien. Voor het onderzoeken van issues in deze verbindingen is het noodzakelijk dat u zorgt dat uw (externe) ICT-partij, of derden zoals andere leveranciers, beschikbaar zijn. Eventuele kosten die door deze partijen in rekening gebracht worden, zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- Maakt u gebruik van een Microsoft Office-integratie in combinatie met een door Decos geboden oplossing? Dan valt de installatie van lokale clientcomponenten buiten de verantwoordelijkheid van Decos en deze dienen door uw eigen ICT-partij op de werkplekken te worden uitgerold.
- Decos kan, omwille van veiligheidsoverwegingen, een release in productie zetten zonder deze eerst aan u aan te bieden voor testen. Een voorbeeld van zo'n situatie is als er sprake is van een acuut security issue. Communicatie hierover geschiedt zo snel mogelijk.
- Het administrator account kan alleen worden gebruikt door medewerkers van Decos.
- U kunt zelf functionele en technische wijzigingen doorvoeren in de software-omgevingen. Wanneer deze wijzigingen leiden tot fouten in de software-omgeving, vallen eventuele herstelwerkzaamheden buiten de SLA.

Voorwaarden voor Public Cloud installaties:

- Voor deze softwaretoepassingen wordt de software door Decos centraal getest alvorens deze in productie wordt gebracht. Dit betekent dat er geen acceptatieomgevingen beschikbaar zijn.
- U kunt zelf functionele wijzigingen doorvoeren in de software-omgeving. Wanneer deze wijzigingen leiden tot fouten in de software-omgeving, vallen eventuele herstelwerkzaamheden buiten de SLA.

Voorwaarden voor koppelvlakken:

- Voor ieder uniek koppelvlak (hieronder verstaan we het aansluiten op een taakspecifieke toepassing of eindgebruikersapplicatie) dient u te beschikken over een geldige licentie.
- Een enterprise servicebus (ESB) wordt niet beschouwd als een taakspecifieke toepassing of eindgebruikerstoepassing. Wanneer u hier gebruik van maakt om de communicatie tussen JOIN en een taakspecifieke applicatie of eindgebruikerstoepassing te laten verlopen, dient u alsnog voor iedere toepassing een geldige licentie aan te schaffen. Ook dient u een koppeling aan te schaffen voor de uitwisseling met de ESB die tussen beide wordt geplaatst. Als u dus bijvoorbeeld een burgerzaken applicatie en een vergunningenapplicatie wilt koppelen aan JOIN Z&D heeft u twee koppelvlak licenties nodig, doet u dit via de ESB dan heeft u drie licenties nodig.³

³ Decos biedt verschillende betaalde en onbetaalde integratie opties aan met software van zowel Decos zelf als van derden partijen. Het ontwikkelen en onderhouden van deze software brengt kosten met zich mee die wij verwerkt hebben in een aanschafprijs met jaarlijks onderhoud of in een jaarlijks abonnementsbedrag. Om onze dienstverlening betaalbaar te kunnen houden is het belangrijk dat deze integraties worden gebruikt zoals ze zijn bedoeld en geprijsd zijn. Decos is gerechtigd op eigen kosten een audit uit te voeren of de klant voldoet aan de gestelde eisen.

- Een werkende koppeling bestaat uit onder andere: twee endpoints, PKI/SSL-certificaten, VPN IPsec tunnel configuratie (afhankelijk van de hostingvorm), DNS en TCP-routing en een correct geconfigureerde set aan instellingen. Decos is verantwoordelijk voor de correcte werking van de software van het koppelvlak onder de juiste configuratie. U bent verantwoordelijk voor de juiste configuratie. Het gaat om de configuratie van de gehele installatie van de software, software van derden en met name om PKI/SSL-certificaten, VPN IPsec tunnel configuratie (afhankelijk van de hostingvorm), DNS en TCP-routing.
- Voor het stellen van een diagnose is Decos afhankelijk van de ICT-afdeling van de opdrachtgever en/of externen van de opdrachtgever, zoals andere leveranciers. U dient deze ondersteuning ter beschikking te stellen. Eventuele kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- U voldoet aan de voorwaarden genoemd in het [whitepaper](#).
- Na een major release zorgt u dat deze binnen 8 weken op uw productieomgeving zijn geïmplementeerd⁴.
- Releases die noodzakelijk zijn voor het veilig laten functioneren van uw software, dienen te worden geïmplementeerd binnen de in de communicatie over deze release gestelde termijn. Hierover wordt u in deze gevallen separaat bericht.
- Een koppelvlak is bedoeld voor het uitwisselen van gegevens tussen 2 applicaties. Een koppelvlak kan niet worden gebruikt voor het in bulk uitwisselen van gegevens ten behoeve van (periodieke) gegevensmigratie of synchronisatie. Bij onjuist gebruik van een koppelvlak vervalt de garantie op het koppelvlak en kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht. Integraties zijn ontworpen voor gebruik onder normale omstandigheden. Indien u een koppeling zodanig belast dat er te veel verkeer ontstaat kan het zijn dat de koppeling (gedeeltelijk) niet meer functioneert. Indien dit ontstaat door gebruik wat afwijkt van het gebruik waarvoor de koppeling is ontwikkeld, kan de klant geen beroep doen op de termijnen zoals in de SLA genoemd en zal de klant het gebruik van de koppeling in lijn moeten brengen met het beoogde gebruik van de koppeling.

Voorwaarden met betrekking tot functioneel en technisch beheer:

- U draagt er zorg voor dat uw beheerders (functioneel en technisch) beschikken over geldige trainingscertificaten voor de applicaties die u heeft afgenomen om een veilige en correct geconfigureerde applicatie te garanderen. Op deze pagina vindt u het overzicht van de beschikbare trainingen. Ook wanneer de opdrachtgever technische en functionele beheerwerkzaamheden aan de softwaretoepassingen aan een derde partij uitbesteedt, behoort deze over geldige trainingscertificaten te beschikken.

⁴ Dit betekent dat er nog 8 weken ondersteuning is op minor en major releases ouder dan de laatste major release ná het moment van de laatste major release. Het overzicht van onze releases vindt u op [onze Wiki](#).

3.4. INDEXERING EN BETALINGEN

Voor de in deze SLA overeengekomen dienstverlening is een vergoeding verschuldigd zoals overeengekomen in de opdracht. Deze vergoeding wordt jaarlijks vooruit gefactureerd als één bedrag. Decos kan jaarlijks een indexatie toepassen op deze vergoeding. Decos communiceert uiterlijk één maand van tevoren over het indexeren. Hiervoor hanteren wij de CBS-dienstenprijsindex categorie 62: Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten voor Gemeenten, Waterschappen en Provincies. Voor de overige sectoren houdt Decos het recht voor om af te wijken van deze dienstenprijsindex.

4. PRAKTISCH

4.1. HOE MELD IK EEN STORING AAN?

Als opdrachtgever kunt u op ons Support portaal een persoonlijk account aanmaken. Na het aanmelden kunt u op deze site 24/7 een nieuwe storing aanmelden (door middel van het aanmaken van een ticket) en de status van lopende storingen zien. De supportdesk is beschikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur (Tijdzone Amsterdam).

4.2. HOE BEPAAL IK DE PRIORITEIT VAN MIJN STORING?

Onderstaand schema laat zien hoe u de prioriteit van uw storing kan bepalen. Uiteraard gelden hier de voorwaarden zoals opgenomen in hoofdstuk 3.3.



4.3. WAT ZIJN DE OPLOSTIJDEN?

Afhankelijk van de prioriteit en het type installatie⁵, gelden de volgende oplostijden. De oplostijd start na het afronden van de probleemanalyse. De klant is bij storingen verplicht om adequaat en tijdig te reageren om de probleemanalyse zo snel mogelijk te kunnen uitvoeren.

Prioriteit	Hoog (prio 1)	Gemiddeld (prio 2)	Laag (prio 3)
On-premises	Binnen 4 werkuren wordt een schadebeperkende maatregel getroffen. Binnen 2 werkdagen wordt het procesverstorende karakter opgelost door het aanbieden van een workaround, een softwarewijziging ('hotfix') of een wijziging in de configuratie. De prioriteit wordt afgeschaald naar gemiddeld.	Binnen 8 werkdagen wordt een workaround of aanpassing in de configuratie voorgesteld. Als het issue proces verstorend is, wordt het issue binnen 3 maanden structureel opgelost in een nieuwe versie. Het ticket krijgt de status "In ontwikkeling" Is de procesverstoring opgelost, dan wordt de prioriteit afgeschaald naar laag.	Het issue zal structureel worden opgelost in een toekomstige versie. Het ticket krijgt de status "In ontwikkeling"
Cloud	Binnen 4 werkuren wordt een schadebeperkende maatregel getroffen. Binnen 8 werkuren wordt het proces verstorende karakter opgelost door het aanbieden van een workaround, een softwarewijziging ('hotfix') of een wijziging in de configuratie. De prioriteit wordt na oplossing afgeschaald naar gemiddeld.	Binnen 3 werkdagen wordt een workaround of aanpassing in de configuratie voorgesteld. Als het issue proces verstorend is, wordt het issue binnen 3 maanden structureel opgelost in een nieuwe versie. Het ticket krijgt de status "In ontwikkeling" Is de procesverstoring opgelost, dan wordt de prioriteit na oplossing afgeschaald naar laag.	Het issue zal structureel worden opgelost in een toekomstige versie. Het ticket krijgt de status "In ontwikkeling"

⁵ Zie hiervoor paragraaf 3.2. Hoe bepaal ik de prioriteit van mijn ticket?

Prioriteit	Hoog (prio 1)	Gemiddeld (prio 2)	Laag (prio 3)
Koppelvlak * **	Onderzoek oorzaak binnen 4 werkuren. Binnen 1 werkdag wordt een workaround of aanpassing in de configuratie voorgesteld. Binnen 2 werkdagen wordt een softwarewijziging ('hotfix') of een wijziging in de configuratie aangeboden. Is de procesverstoring opgelost, dan wordt de prioriteit afgeschaald naar gemiddeld.	Onderzoek oorzaak binnen 5 werkdagen. Binnen 10 werkdagen wordt een workaround of aanpassing in de configuratie voorgesteld. Als het issue proces verstorend is, wordt het issue binnen 3 maanden structureel opgelost in een nieuwe versie. Het ticket krijgt de status "In ontwikkeling" Is de procesverstoring opgelost, dan wordt de prioriteit afgeschaald naar laag.	Het issue zal structureel worden opgelost in een toekomstige versie. Het ticket krijgt de status "In ontwikkeling"

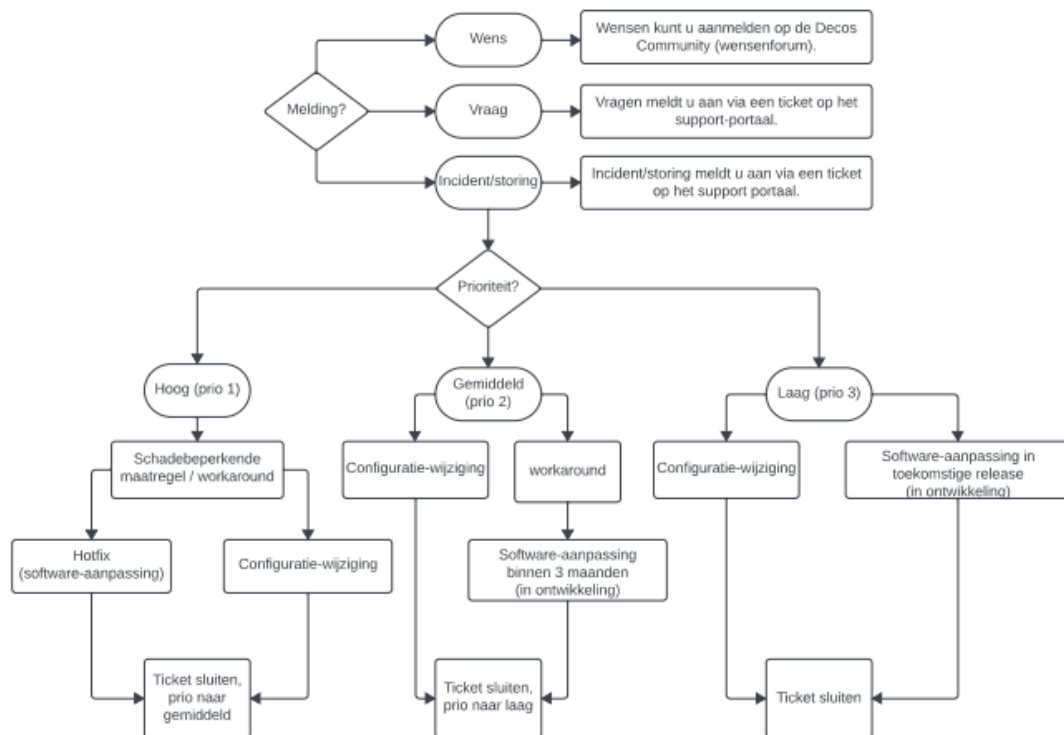
* Bij koppelvlakken gelden de genoemde oplostijden alleen als Decos zelfstandig het probleem kan diagnosticeren en verhelpen. Als er externe partijen nodig zijn, zullen wij in overleg met u vervolgstappen afstemmen.

** deze oplostijden gelden zowel voor on-premises als cloud.

De oplostijden worden gemeten binnen de openingstijden van de supportdesk. De meting wordt op pauze gezet als Decos wacht op aanvullende informatie van de opdrachtgever en/of een andere leverancier.

4.4. WELK PROCES WORDT GEVOLGD BIJ STORINGEN?

Hieronder is schematisch afgebeeld welk proces gevolgd wordt bij het oplossen van een storing. Meldingen van de categorie “wens” en “vraag” worden toegelicht in de volgende paragrafen.



4.5. WELK PROCES WORDT GEVOLGD BIJ VRAGEN?



Via het Support portaal kunt u vragen stellen over hoe bepaalde functionaliteiten in de softwaretoepassing werken of wat Decos adviseert bij bepaalde instellingen. U kunt uw vraag stellen door middel van het aanmaken van een ticket. Een vraag is nooit blokkerend voor de uitvoering van processen en krijgt altijd de prioriteit laag. Decos zal u op één van de onderstaande manieren op weg helpen:

1. Verwijzen naar de gebruikershandleiding
2. Verwijzen naar de Wiki-pagina
3. Adviseren om [trainingen](#) te volgen
4. Adviseren om een consultant in te huren (zie [kostenindicatie](#))
5. Adviseren om de vraag te bespreken met uw accountmanager

4.6. WELK PROCES WORDT GEVOLGD BIJ WENSEN?



U heeft recht op toegang tot de [Decos Community](#). Hier kunt u ontwikkelwensen en wijzigingsverzoeken in de software indienen. Om het proces zo goed mogelijk te laten verlopen, hebben we enkele eenvoudige [forumregels](#) vastgesteld.

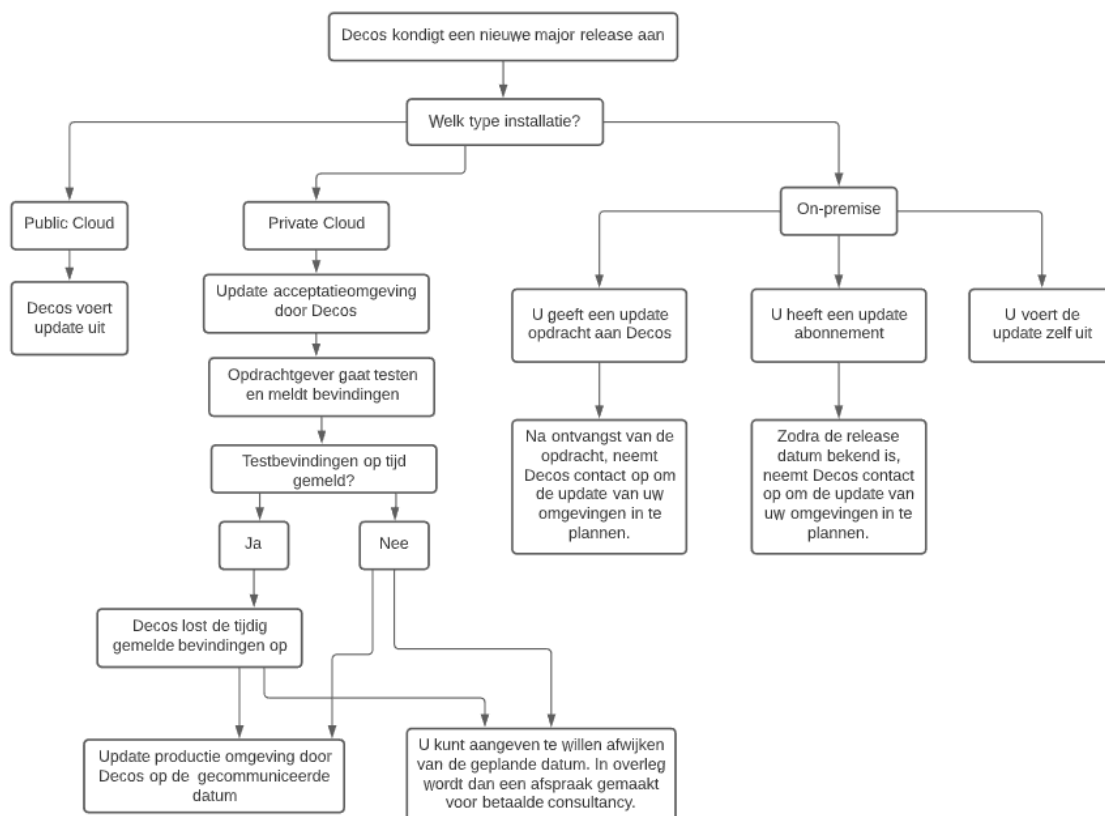
4.7. HOE KRIJG IK INZICHT IN GEMELDE STORINGEN?

Op het Support portaal heeft u een actueel overzicht van uw openstaande en uw gesloten tickets. Daarnaast is het mogelijk om elk kwartaal een overzicht van alle supportmeldingen

te ontvangen. Hiervoor verwijzen wij u graag naar de kostenindicatie losse diensten, u kunt zich door het supportteam laten informeren over de mogelijkheden.

4.8. HOE ZIET HET INSTALLATIEPROCES ER UIT BIJ EEN MAJOR RELEASE?

Afhankelijk van uw type installatie, ziet het installatieproces van een nieuwe major release er als volgt uit:



U wordt altijd vooraf door Decos over de update geïnformeerd door middel van een algemene mailing.

4.9. HOE ZIET DE TESTFASE VAN EEN MAJOR RELEASE ER UIT BIJ PRIVATE CLOUD INSTALLATIES?

Decos informeert u vooraf over de updateplanning bij een major release door middel van een mailing.

Decos hanteert een vaste periode van 4 weken tussen de installatie op de acceptatieomgeving⁶ en de installatie op de productieomgeving. Hierdoor heeft u voldoende tijd om uw eigen processen en koppelvlakken te testen. Blokkerende issues meldt u bij de support desk en worden opgelost voordat de productieomgeving wordt bijgewerkt.

Gedurende deze 4 weken worden de volgende activiteiten uitgevoerd:

Week 1	Update acceptatieomgeving en start testfase
Week 2	Testfase en aanmelden issues
Week 3	Oplossen blokkerende issues en eventuele hertest
Week 4	Oplossen blokkerende issues en eventuele hertest. Aansluitend" update productieomgeving

4.10. WAAR IS INFORMATIE OVER DE RELEASES TE VINDEN?

Een actueel overzicht van de uitgebrachte en geplande releases vindt u op de [release notes-pagina](#). Belangrijke wijzigingen en major releases worden door Decos aangekondigd middels een mailing. U kunt zich hiervoor [aanmelden](#). Het is uw verantwoordelijkheid dat de juiste contactgegevens bij ons bekend zijn en dat u zich voor de juiste mailings heeft aangemeld.

4.11. IS DE SLA VAN TOEPASSING GEDURENDE DE PROJECTFASE?

Tijdens de projectfase heeft u toegang tot de informatiebronnen en tot de supportdesk. De in deze SLA genoemde oplostijden zijn van toepassing na schriftelijke acceptatie van het project. Uw primaire aanspreekpunt tijdens de implementatie is uw projectmanager, in de fase van beheer is dit de supportdesk.

4.12. WELKE SLA GELDT VOOR GECERTIFICEERDE DECOS PARTNERS?

Deze SLA is ook van toepassing op de overeenkomsten die Decos met gecertificeerde partners heeft afgesloten. Afhankelijk van de gemaakte afspraken heeft de gecertificeerde Decos-partner de verantwoordelijkheid voor de eerste- en/of tweedelijns supporttickets. De oplostermijnen genoemd in deze SLA gaan in zodra een partner een storing bij ons meldt via het supportkanaal. Afhankelijk van de SLA die u gesloten heeft met de gecertificeerde Decos-partner, kan de gehele doorlooptijd daarmee langer zijn dan de in deze SLA genoemde tijden.

⁶ : Wanneer u niet beschikt over een acceptatieomgeving is het niet mogelijk de versier vooraf te testen. Eventuele problemen die ontstaan door het in productionenemen van een versie die niet door u is getest zijn voor rekening van de klant en worden niet gezien als een tekortkoming in de levering van de dienstverlening. Eventuele herstelkosten worden in rekening gebracht.

4.13. WAT IS HET PROCES RONDON REMOTE TOEGANG / TOEGANG OP AFSTAND?

Het is van belang dat u er zeker van bent dat u te maken heeft met een Decos-medewerker tijdens een remote sessie. Hierin draagt u ook een verantwoordelijkheid. Wij borgen dit door een proces, u kunt dit proces raadplegen via het Support portaal.