

Versie 25.02

Service Level Agreement



Versie 25.02

Deze Service Level Agreement ("SLA") is onderdeel van de Software as a Service-overeenkomst tussen de Klant en Marvia ("Overeenkomst"). Marvia raadt de Klant aan om de online SLA periodiek te herzien

1. Introductie

Deze SLA beschrijft de niveaus van productbeschikbaarheid en -ondersteuning die de Klant kan verwachten van Marvia voor de duur van de Overeenkomst.

2. Definities

Zoals gebruikt in deze SLA, hebben de volgende termen de hieronder gespecificeerde betekenis. In deze SLA omvat het enkelvoud het meervoud en vice versa; de woorden "maand", "kwartaal" en "jaar" betekenen kalendermaand, kalenderkwartaal en kalenderjaar, tenzij anders vermeld en het woord "inclusief" betekent "inclusief zonder beperking".

Downtime	De periode waarin het Product niet beschikbaar is voor de Klant, inclusief onderhoud dat plaatsvindt buiten de Onderhoudsuren die minder dan 24 uur van tevoren is meegedeeld aan de getroffen klanten. Echter, downtime omvat niet: • Gepland onderhoud; • Verminderde prestaties; • Factoren waarop Marvia geen controle heeft, inclusief gevallen van overmacht; • Internet storingen; • Hangelingen of nalatigheden van de Klant en zijn Gebruikers; • Handhaving van overheidsvoorschriften.
Gepland Onderhoud	Geplande uitval, waarbij de service geheel of gedeeltelijk wordt stopgezet, welke Marvia voorneemt om minimaal 5 dagen van tevoren aan te kondigen, en in ieder geval uiterlijk 24 uur van tevoren zal aankondigen, die een redelijke termijn niet zal overschrijden en welke, waar mogelijk, tijdens Onderhoudsuren zal plaatsvinden.
Incident	Indien een Level A, B of C-melding door de Klant wordt gedaan

Kantooruren	Maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur. Niet inbegrepen: officiële feestdagen.
Help Center	Marvia's helpportaal op de Marvia website (support.getmarvia.com) die informatie publiceert over het uitvoeren van taken in het Product.
Onderhoudsuren	Vinden plaats buiten kantooruren.
Oplostijd	De tijd die verstrijkt vanaf de Reactietijd totdat het Incident door Marvia als opgelost is gemeld.
Reactietijd	De tijd die verstrijkt tussen het ontvangen van een melding en de tijd dat Marvia de melding bevestigt.
SLA Ingangsdatum	De Project Startdatum zoals vermeld in de Overeenkomst en de datum waarop deze SLA in werking treedt.
Ticket	Een elektronisch verzoek dat door de klant naar Marvia is verzonden (bijv. verzoek om een oplossing van een Incident).
Uptime	Zoals berekend conform deze SLA.
Verminderde Prestaties	Een lagere servicekwaliteit zoals beschreven in deze SLA (bijvoorbeeld tijdelijk verbroken of tijdelijk niet beschikbare functionaliteit).

3. Scope van de Service Level Agreement

Deze SLA is alleen van toepassing op het Product en de Professionele Diensten beschreven in de Overeenkomst. Deze SLA is niet van toepassing op software, apparatuur, services of andere onderdelen van een informatietechnologie systeem dat niet is gekocht bij of wordt beheerd door Marvia.

Marvia zal materiële problemen met het Product verhelpen, behalve wanneer:

- Het probleem is veroorzaakt doordat de Klant het Product heeft gebruikt op een wijze die in strijd is met een Marvia training, Kennisbank of enige andere instructie gegeven door Marvia;
- De Klant ongeautoriseerde wijzigingen heeft aangebracht in de configuratie of set-up van het betreffende Product;
- De Klant Marvia heeft verhinderd onderhoud aan het Product uit te voeren;
- Het probleem is veroorzaakt door producten van derden;

- Het probleem is veroorzaakt door Gebruiker(s), onder meer door een deel van de software aan te passen of door het verwijderen of toekennen van ongepaste rechten aan gebruikers.

4. SLA Ingangsdatum en termijn

Deze SLA is van kracht vanaf de Project Startdatum en wordt beëindigd zondere nadere kennisgeving en zonder recht op compensatie of restitutie bij het aflopen of beëindigen van de Overeenkomst.

5. Verantwoordelijkheden

Marvia Verantwoordelijkheden:

- Zorg dragen dat het relevante Product en de Dienstverlening beschikbaar zijn voor de Klant in overeenstemming met de Uptime garantie;
- Reageren op support verzoeken binnen de onderstaande tijdsschema's;
- Stappen ondernemen om problemen op een gepaste en tijdige manier te escaleren, diagnosticeren en oplossen, inclusief de toewijzing van voldoende bekwaam personeel en het verzamelen van de nodige informatie;
- Te allen tijde duidelijk en tijdige communicatie met de Klant onderhouden.

Klant Verantwoordelijkheden:

- Gebruiken van Product zoals bedoeld onder de Overeenkomst;
- Marvia tijdig en zo grondig mogelijk op de hoogte brengen van incidenten of problemen;
- Samenwerken met Marvia bij haar inspanningen om problemen te escaleren, diagnosticeren en oplossen door tijdig en nauwkeurige reacties op verzoeken om informatie;
- In het geval van een Level A Melding zorgdragen voor voldoende bekwame Klant medewerkers om samen te werken met Marvia;
- Marvia toegang verlenen tot apparatuur, software en diensten ten behoeve van onderhoud, updates en foutpreventie.

6. Beschikbaarheid

Marvia garandeert een Uptime van 99,9%, 24 uur per dag, 7 dagen per week. Uptime wordt gemeten op basis van het maandelijkse gemiddelde van beschikbaarheid, naar beneden afgerond op de dichtstbijzijnde minuut, en als volgt berekend:

$$\text{Uptime \%} = \frac{\text{Overeengekomen Diensturen} - \text{Uren Downtime}}{\text{Overeengekomen Diensturen}} * 100\%$$

De Uptime is real-time inzichtelijk via status.getmarvia.com.

7. Reactietijd en Oplostijd

In het geval van een melding wordt Marvia geacht gereageerd te hebben op het eerste verzoek van de Klant. Dit kan zijn in de vorm van een e-mail of telefoontje om de ontvangst van het verzoek van de Klant te bevestigen, een oplossing te bieden of om meer informatie te vragen.

De Reactietijd en Oplostijd zijn afhankelijk van de prioriteit van het/de betrokken items(s) en de ernst van de melding, zoals uiteengezet in de volgende schema's:

Type	Ernst van het probleem	Reactietijd	Oplostijd
Level A	Zeer kritiek. Het product is niet beschikbaar voor gebruik of een aanzienlijk deel van de gecontracteerde functionaliteiten zijn niet beschikbaar	Binnen 1 uur	24 uur maximaal
Level B	Kritiek. Één of meer elementen van het Product die van cruciaal belang zijn voor het functioneren van de Klant, reageren niet meer volledig of zeer traag.	Binnen 8 uur	48 uur maximaal
Level C	Storend, niet kritiek. Één of meer elementen van het Product reageren niet meer volledig of langzaam en een tijdelijke oplossing is beschikbaar.	Binnen 24 uur	4 werkdagen maximaal

Tevens is er een **Premium SLA** beschikbaar:

Type	Ernst van het probleem	Reactietijd	Oplostijd
Level A	Zeer kritiek. Het product is niet beschikbaar voor gebruik of een aanzienlijk deel van de gecontracteerde functionaliteiten zijn niet beschikbaar	Binnen 1 uur	12 uur maximaal
Level B	Kritiek. Één of meer elementen van het Product die van cruciaal belang zijn voor het functioneren van de Klant, reageren niet meer volledig of zeer traag.	Binnen 4 uur	24 uur maximaal
Level C	Storend, niet kritiek. Één of meer elementen van het Product reageren niet meer volledig of langzaam en een tijdelijke oplossing is beschikbaar.	Binnen 24 uur	2 werkdagen maximaal

7.1 Uitzonderingen

- [Updates aan het platform](#)
- Updates zullen altijd buiten kantooruren worden uitgevoerd. Incidenten die zich voordoen tijdens deze updates, gelden niet als incident zoals in deze SLA opgenomen.
- [Niet verwijtbare incidenten](#)
- Incidenten bij Klant die veroorzaakt worden buiten de schuld van Marvia om, gelden niet als incident zoals in deze SLA opgenomen, maar worden op T&M basis hersteld.
- [Veiligheidsupdates](#)
- Updates die uit veiligheidsoverwegingen worden uitgevoerd zullen nooit gelden als incident zoals in deze SLA opgenomen.

8. Marvia's opslag en infrastructuur

Het Product van Marvia worden gehost bij Amazon Web Services (AWS) faciliteiten in Frankfurt (EU-central-1) genaamd AWS S3. Amazon S3 biedt de mogelijkheid om een vrijwel onbeperkte hoeveelheid data op te slaan met een gegarandeerde data duurzaamheid van 99.999999999% en 99.99% beschikbaarheid gedurende een bepaald jaar.

9. Probleem management

Marvia Support analyseert regelmatig alle Klant Tickets om trends en knelpunten te identificeren. Op basis van deze bevindingen werkt de supportafdeling de trainingen en Kennisbank bij.

Om te kunnen reageren op veelgestelde vragen en Klanten te helpen veelvoorkomende problemen op te lossen, zonder directe hulp van Support, onderhoudt Marvia de Kennisbank op de Marvia website (support.getmarvia.com).

10. Servicedesk en ondersteuning

Voor reguliere support is Marvia van maandag t/m vrijdag beschikbaar van 08.00 tot 18.00 middels een Ticket via support@getmarvia.com of 020-7162810.

Voor incidenten buiten kantooruren is een escalatiemodel beschikbaar.