



Service Level Agreement

1. Algemeen

Deze Service Level Agreement is een bijlage aan de WeGroup algemene cloud voorwaarden. WeGroup behoudt zich het recht voor om deze Service Level Agreement van tijd tot tijd aan te passen. WeGroup zal de klant hiervan voorafgaand op de hoogte brengen. In het geval WeGroup wijzigingen zou aanbrengen die een materieel negatieve impact hebben op de levering van de Cloud Diensten, zal de Klant de mogelijkheid hebben de Overeenkomst te beëindigen, mits de Klant WeGroup binnen de 30 dagen na de kennisgeving op de hoogste stelt van haar intentie om de Overeenkomst te beëindigen.

2. Beschikbaarheid van de Cloud Dienst

WeGroup voorziet een Cloud Dienst met een contractuele Beschikbaarheid van 97,00% en berekend per kalendermaand. De WeGroup zal de Klant voorzien van Beschikbaarheidsrapporten op redelijk verzoek. Deze Beschikbaarheid is alleen toepasbaar op de productieomgeving en niet op de potentieel overeengekomen test, training of niet-productieomgeving. Beschikbaar betekent dat de Cloud Dienst beschikbaar is voor toegang en gebruik door Klant en haar gebruikers en materieel werkt in overeenstemming met de Documentatie. De beschikbaarheid zal berekend worden in overeenstemming met de volgende formule:

$$\text{Beschikbaarheid (\%)} = ((\text{DN} - \text{UT}) / \text{DN}) * 100$$

DN betekent het Cloud Dienstoniveau, d.w.z. 24 uur per dag, elke dag van de maand. UT of Uitvaltijd, betekent de periode waarin het dienstoniveau dat de Cloud Dienst niet beschikbaar is. De Uitvaltijd is berekend vanaf dat de fout gemeld werd door de Klant totdat de Cloud Dienst weer beschikbaar was.

De Uitvaltijd omvat geen (i) onderbrekingen als gevolg van problemen in de systemen van Klant of haar gebruikers, (ii) onderbrekingen die resulteren uit Overmacht, (iii) onderbrekingen als gevolg van netwerkbeschikbaarheid of bandbreedtebeperkingen buiten het netwerk van WeGroup en het netwerk van haar onderaannemers, (iv) gepland onderhoud en (v) onderbrekingen die geen betrekking hebben op de Cloud Dienst.

Indien de hierboven berekende Beschikbaarheid minder dan wat het afgesproken serviceniveau bepaald, zal de Klant gerechtigd zijn op een zogenaamd 'service credit', uitgedrukt als een percentage van de maandelijkse factuur van de Cloud Dienst waarop de klant gerechtigd is. De service credit wordt bepaald op basis van het verschil tussen de contractuele Beschikbaarheid (%) en de behaalde Beschikbaarheid (%) volgens onderstaande tabel:

Vershil	Gerechtigd service credit percentage van de maandelijkse factuur
0% > 1%	5%

1% > 5%	10%
> 5%	20%

Het totaal aantal service credits die de Klant per jaar kan ontvangen, kan niet meer zijn dan 20% van het totaal aantal vergoedingen voor het gebruik van de Cloud Dienst. Deze service credits kunnen aangewend worden geldelijk krediet om toekomstige diensten bij WeGroup af te nemen. De hierboven vermelde service credits zijn niet cumuleerbaar en gelden als enig geldelijk rechtsmiddel voor het niet halen van de Beschikbaarheid.

3. Onderhoud

WeGroup is verantwoordelijk voor alle wijzigingen en updates en onderhoud aan de Cloud Dienst die van tijd tot tijd noodzakelijk en/of nuttig kunnen zijn. WeGroup kan tijdens de duur van de Overeenkomst naar eigen goeddunken wijzigingen of updates van de specificaties van de Cloud Dienst (zoals infrastructuur, beveiliging, technische configuratie, applicatie- of platformfuncties, interfaces, ...) aanbrengen. WeGroup zal alle redelijke inspanningen leveren om ervoor te zorgen dat dergelijke wijzigingen in de specificaties niet resulteren in een materiële vermindering van het overeengekomen niveau van functionaliteit, veiligheid of Beschikbaarheid van de Cloud Dienst. De kosten van dit onderhoud zitten vervat in de maandelijkse prijs die de Klant betaalt voor het gebruik van de Cloud Dienst. Indien de wijzigingen toch zouden leiden tot een materiële vermindering zoals hierboven beschreven, zal de Klant gerechtigd zijn om de Overeenkomst te beëindigen mits inachtnaam van een opzegtermijn van 30 dagen. In dergelijk geval zullen eventueel vooruitbetaalde bedragen pro-rata worden terugbetaald.

WeGroup zal het onderhoud met redelijke vakkundigheid en zorg verlenen. Gepland onderhoud telt niet mee als Uitvaltijd. WeGroup zal de Klant ten minste 5 Werkdagen op voorhand informeren over gepland onderhoud (d.w.z. startpunt van het onderhoud en de verwachte duur), voor zover dergelijk gepland onderhoud een impact zal hebben op de toegang tot en/of het gebruik van de Cloud Dienst. Waar mogelijk zal WeGroup het geplande onderhoud buiten de kantorenuren uitvoeren.

Daarnaast kan WeGroup de Cloud Dienst wegens ongepland onderhoud onbeschikbaar maken. Dergelijk ongepland onderhoud kan nodig zijn voor correctieve en/of preventieve redenen. WeGroup zal alle redelijke inspanningen doen om de Klant vooraf te informeren over dit ongepland onderhoud. Indien zulks niet mogelijk is, zal WeGroup de Klant binnen 48 werkuren na het begin van het ongeplande onderhoud informeren. Ongepland onderhoud zal worden geteld als Uitvaltijd voor het berekenen van de Beschikbaarheid.

4. Support

De Klant heeft het recht om via e-mail contact op te nemen met de helpdesk van WeGroup. De Klant kan contact opnemen met de helpdesk om:

- technische ondersteuning te vragen;
- functionele ondersteuning te vragen;
- een incident te melden.

De helpdesk is tijdens de Kantooruren beschikbaar. De Kantooruren worden gedefinieerd als iedere werkdag van 09u00 tot 12u30 en van 13u30 tot 17u00. De contactgegevens van de helpdesk zijn de volgende:

- support@wegroup.be

Opgelet! De juiste contactgegevens van de helpdesk zijn essentieel om de beschikbaarheid en supportniveaus te kunnen waarborgen. Rechtstreekse mails naar WeGroup-medewerkers of andere algemene mailboxen zullen niet behandeld worden.

Bij het melden van een incident verstrekt de Klant WeGroup de volgende informatie:

- de naam en functie van de gebruiker;
- het door de Klant voorgestelde prioriteitsniveau
- een korte beschrijving van het incident en hoe het zich manifesteert;
- hoe het incident kan worden gereproduceerd of geverifieerd;
- in welke situaties het incident zich voordoet;
- het type apparaat en de gebruikte browser;
- de gevolgen van het incident; en
- andere relevante informatie (*print screens*, logboeken, enz.)

De Klant zal WeGroup onverwijld op de hoogte brengen van de incidenten. Incidenten worden door WeGroup geklasseerd op basis van onderstaande definities. WeGroup zal bij ontvangst van een incident terugkoppelen binnen de hieronder uiteengezette antwoordtijd. Deze antwoordtijd wordt beperkend vanaf het ogenblik waarop de Klant het incident meldt conform de voorschriften in dit artikel.

Niveau	Support	Antwoord
Kritisch (P1)	De functionaliteiten of prestaties van de Cloud Dienst zijn significant verminderd en hebben een kritische impact op het goed gebruik van de Cloud Dienst door de klanten van WeGroup. Er is geen goede <i>work around</i> beschikbaar. Een beveiligingsincident die zich voordoet zal steeds als een P1 incident worden beschouwd.	½ WD
Hoog (P2)	De functionaliteiten of prestaties van de Cloud Dienst zijn significant verminderd en er is een <i>work around</i> beschikbaar.	1 WD
Medium (P3)	De functionaliteiten of prestaties van de Cloud Dienst zijn verminderd en worden niet aanzien als een P2 incident.	2 WD
Laag (P4)	Kleine defecten of opmerkingen van de Klant die wijzigingen in de Cloud-service voorstelt om de bruikbaarheid te verbeteren.	3 WD

De hierboven vermelde dienstverleningsniveau's gelden slechts voor zover het incident reproduceerbaar is.

WeGroup zal alle redelijke commerciële inspanningen leveren om de incidenten zo spoedig mogelijk op te lossen, rekening houdend met het onderstaande:

Niveau	Support
Kritisch (P1)	WeGroup zal gedurende de Kantooruren verder werken tot het incident is opgelost of er voorzien is in een aanvaardbare <i>work around</i> . In dergelijk geval zal WeGroup geen incidenten met een lager prioriteitsniveau verwerken.
Hoog (P2)	WeGroup zal alle redelijke inspanningen leveren om het incident gedurende de Kantooruren op te lossen totdat het is opgelost of er voorzien is in <i>work around</i> . In dergelijk geval zal WeGroup echter gerechtigd zijn om incidenten van andere klanten met een hoger prioriteitsniveau voor te nemen.
Medium (P3)	WeGroup zal redelijke inspanningen leveren om het incident op te lossen of te voorzien in een <i>work around</i> .
Laag (P4)	WeGroup zal redelijke inspanningen leveren om het probleem op te lossen of te voorzien in een <i>work around</i> voor zover het incident niet kan worden opgelost via een volgende onderhoudsrelease.

Voor zover de incidenten te wijten zijn aan WeGroup, zal WeGroup geen kosten aanrekenen voor oplossen van deze incidenten. Indien het incident niet te wijten is aan WeGroup, zal WeGroup niet verplicht zijn om het incident op te lossen. Indien WeGroup dit toch doet, zal zij de Klant hiervoor mogen factureren aan haar dan geldende uurtarieven.