



Service Level Agreement DuboCalc

Plaats Den Haag
Datum 31-5-2017
Auteur A. Schmal
Status Versie 1.0

Disclaimer

Dit document en de informatie hierin is vertrouwelijk en zal alleen worden gebruikt voor de uiteengezette doeleinden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cenosco BV. Cenosco BV behoudt het recht om wijzigingen aan te brengen en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor (tekstuele) fouten.

Inhoudsopgave

1	Akkoordverklaring	3
2	Versiebeheer en distributielijst	3
3	Introductie applicatie DuboCalc	3
4	Aanbevolen (Browser)programmatuur	3
5	Prijzen en tarieven.....	3
6	Gebruik	4
7	Beschikbaarheid	4
8	Reactietijd, Terugkoppeltijd, Functiehersteltijd.....	4
9	Support en aanmelding issues.....	5
10	Support buiten werkuren	6
11	Onderhoud	6
12	Performance	6
13	Ontwikkeling en versiebeheer.....	6
14	Beveiliging	6

1 Akkoordverklaring

Beide partijen verklaren zich te houden aan de in dit document overeengekomen afspraken over de diensten beschreven in dit document.

2 Versiebeheer en distributielijst

2.1 Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
1.0		A. Schmal	Initieel document
1.1		B. Mentink	Controle

3 Introductie applicatie DuboCalc

DuboCalc berekent alle effecten van het materiaal- en energieverbruik van wieg tot graf, ofwel van winning tot aan de sloop- en hergebruikfase. Als resultaat worden de effecten uitgedrukt in de Milieukostenindicator (MKI). In de berekening worden daarbij alle relevante milieueffecten gedurende de totale levensloop meegenomen. De methode is gebaseerd op de methodiek van Levenscyclusanalyse (LCA) volgens de ISO14040 norm en op Bepalingsmethode Milieuprestatie Gebouwen en Bouwwerken van de Stichting Bouwqualiteit. DuboCalc is ontwikkeld in opdracht van Rijkswaterstaat.

4 Aanbevolen (Browser)programmatuur

Chrome /Mozilla/FireFox , Internet Explorer 11 en Edge dient te worden gebruikt om de DuboCalc optimaal te kunnen gebruiken.

5 Prijzen en tarieven

De volgende licenties worden aangeboden:

1 Gebruiker	5 Gebruikers	10 Gebruikers
€ 350 per jaar	€ 1000 per jaar	€ 1800 per jaar
Kopen	Kopen	Kopen

6 Gebruik

De omvang van de licentie wordt afgestemd op het aantal medewerkers van de organisatie, zoals hierboven vermeld.

7 Beschikbaarheid

SAAS-dienstverlener streeft naar een Beschikbaarheid van 98% per jaar. Indien een eventuele niet-Beschikbaarheid maximaal vier (4) aaneengesloten uren voortduurt, zal de SAAS-dienst als volwaardig en ongestoord worden aangemerkt.

8 Reactietijd, Terugkoppeltijd, Functiehersteltijd

SAAS-dienstverlener zal er naar streven dat aan alle uit te voeren activiteiten met betrekking tot een door Afnemer gedaan beroep op Support, daar onder mede begrepen behandelen van vragen van Gebruikers en het oplossen van Gebreken, zonder onnodige vertraging zullen worden begonnen en zo mogelijk voltooid.

Hiervoor wordt volgend schema gehanteerd:

Prioriteit		Urgentie		
		Hoog	Midden	Laag
Impact	Hoog	1	1	2
	Midden	1	2	3
	Laag	2	3	3
Urgentie	De mate waarin de oplossing uitstel kan verdragen: <ul style="list-style-type: none"> • Hoog: De oplossing kan geen uitstel verdragen, omdat de applicatie in zijn geheel niet te gebruiken is. • Midden: De oplossing kan enig uitstel verdragen, omdat de applicatie deels niet te gebruiken is • Laag: De oplossing kan uitstel verdragen, omdat de applicatie wel te gebruiken is, maar de werking enigszins verstoord is. 			
Impact	De mate waarin de oplossing uitstel kan verdragen: <ul style="list-style-type: none"> • Hoog: Alle gebruikers zijn getroffen door de verstoring • Midden: Een groot deel van de gebruikers zijn getroffen door de verstoring • Laag: Een of enkele gebruikers zijn getroffen door de verstoring 			
Prioriteit		Reactietijd	Terugkoppeltijd	Functiehersteltijd
1		1 uur	4 uur	1 werkdag
2		2 uur	4 uur	3 werkdagen
3		4 uur	4 uur	5 werkdagen

De genoemde tijden worden uitgevoerd binnen de normale werktijden van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur.

Onder het herstellen van functionaliteit wordt tevens verstaan een door SAAS-dienstverlener aangeboden workaround waarmee de Afnemer alsnog het beoogde resultaat bereikt.

9 Support en aanmelding issues

De Afnemer kan issues en vragen op 2 manieren richting de SAAS-dienstverlener communiceren:

1. Via email aan: support@cenosco.com
2. Via de 'feedback-button' in de applicatie DubloCalc



10 Support buiten werkuren

Afnemer kan in overleg met de SAAS-dienstverlener, indien noodzakelijk, ook support verkrijgen buiten werkuren. Kosten hiervan zijn onder andere afhankelijk van grote van het issue, de impact en work-around.

11 Onderhoud

De Afnemer **wordt minimaal 3 dagen** van tevoren geïnformeerd als de SaaS-dienstverlener Online mogelijk niet beschikbaar is. De **werkzaamheden worden uitgevoerd tussen 18:00 en 07:00** uur of in het **weekend**. Incidentele patches en hotfixes worden automatisch en zonder vooraankondiging 's nachts uitgevoerd.

12 Performance

DuboCalc behoort een goede performance te hebben, gelijkwaardig aan een lokale of netwerkinstallatie, maar is afhankelijk van de internetverbinding en inrichting van de omgeving van de Afnemer.

13 Ontwikkeling en versiebeheer

DuboCalc wordt continu doorontwikkeld en uitgeleverd met nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en wettelijke aanpassingen. Het uitleverbeleid is terug te vinden op de DuboCalc website, www.DuboCalc.nl.

14 Beveiliging

De beheerder van DuboCalc wil de gebruikers van de online applicatie van DuboCalc een aanvaardbaar veilige web omgeving bieden. Om een aanvaardbaar beveiligingsniveau te bieden is deze uitgewerkt volgens de Baseline Informatiebeveiliging Rijksoverheid.