Service Level Agreement

Definities

In deze overeenkomst inzake onze dienstverlening en het daarbij aangaande niveau zijn de volgende begrippen van betekenis.

Kantooruren
Van maandag tot vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur, met uitzondering van de Nederlandse feestdagen.

Reactietijd
De tijd tussen het melden van het probleem en het moment dat het supportteam hierop reageert.

Oplostijd
De tijd tussen het moment van handelen en het oplossen van het probleem door het supportteam.

Uitsluitingen
De SLA is alleen van toepassing op productieplatforms; er is geen SLA voor test- of ontwikkelplatforms.

Hosting van de Applicatie

De Applicatie is gehost bij Shockmedia B.V.

Shock Media is sinds 1999 gespecialiseerd in Managed Hosting. Dit betekent dat onze specialisten jarenlange ervaring hebben met de meest uiteenlopende software, middleware en configuraties. Alle kennis is in-house beschikbaar en wij kunnen daarom 100% onafhankelijke en specialistische ondersteuning bieden op alle hostingvraagstukken.

Shockmedia voldoet aan de volgende kwaliteitseisen:

ISO28001:2013 – Informatiebeveiliging
NEN7410:2017 – Informatiebeveiliging in de zorg
ISO9001 – Kwaliteitsmanagement

Voor meer informatie zie: https://www.shockmedia.nl/over-ons

Beschikbaarheid van de Diensten

Cirqll B.V. verklaart dat de applicatie een bereikbaarheid heeft van 99,5 %.

Reactietijden bij probleem of algemene vraag

Probleem: Een probleem definiëren we op het moment als een functionaliteit die in het verleden wel werkte maar op dit moment niet.

Bij een ernstig probleem (applicatie ligt er uit waardoor deze niet is te gebruiken) is de reactietijd 4 uur en is de oplostijd 8 uur.

Als de applicatie beschikbaar is maar een specifieke functionaliteit niet dan is de reactie tijd 4 uur en de oplostijd 12 uur.

Betreft het een algemene vraag dan is de reactietijd 4 uur en de oplostijd 48 uur.

Voor problemen of vragen kan er een e-mail gestuurd worden naar support@cirqll.nl

Onderhoud

Updates worden tijdig aangekondigd en zullen zo veel mogelijk worden gedraaid buiten kantooruren tenzij er een noodzakelijke update gedraaid moet worden omdat de applicatie niet bereikbaar is.