

Service Level Agreement NOA Online

Artikel 1: Algemene definities

- *Opdrachtgever*: de op grond van de onderliggende Overeenkomst geautoriseerde afnemer van de Diensten
- *Gebruiker*: door Opdrachtgever aangewezen functionaris die namens Opdrachtgever toegang heeft tot de webtoepassing
- *Diensten*: het leveren van een webtoepassing (platform) met psychologische tests, vragenlijsten, rapportages en handleidingen
- *Webtoepassing*: het geheel van software, inclusief aanpassingen en updates
- *Systeem*: de webtoepassing inclusief ingezette computer- en aanverwante apparatuur, inclusief tests, vragenlijsten, rapportages en handleidingen. We noemen het systeem hierna: NOA Online

Artikel 2: NOA Online

Toegang en gebruik van NOA Online is exclusief en niet-overdraagbaar. Via NOA Online kunnen psychologische tests, vragenlijsten, rapportages en andere instrumenten worden gebruikt. Afspraken hierover zijn vastgelegd in de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden van NOA.

NOA zorgt dat NOA Online stabiel, veilig en toegankelijk is en blijft. Zij doet dit door voortdurend te werken aan de verbetering van NOA Online. Bijvoorbeeld door wijzigingen aan te brengen in de software en de hardware. Maar ook door het oplossen van eventuele problemen. Data binnen NOA Online wordt veilig gesteld en bewaard door het maken van back-ups.

Artikel 3: Beschikbaarheid

NOA Online is zeven dagen per week en vierentwintig uur per dag operationeel. Tijdens kantoor tijden (maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00) zal de beschikbaarheid minimaal 99,5% bedragen. Geplande updates en onderhoud worden buiten kantoor tijden uitgevoerd.

Het kan voorkomen dat het niet beschikbaar zijn van NOA Online wordt veroorzaakt door derden, door gebruikers of door force majeure. Die situaties worden niet meegeteld bij het berekenen van de beschikbaarheid.

Artikel 4: Beveiliging

NOA Online is op verschillende niveaus beveiligd tegen ongewenste toegang en data verlies:

- verdediging in de diepte, onder andere: fysieke beveiliging, locatiebeveiliging, filterrouters, firewall, tijdig installeren van verbeteringen in software, controle en netwerksegmentatie
- databeveiliging, dagelijkse back-up routine
- preventieve security check-ups;
- automatische controle op patch versies d.m.v. patch link, logging van toegang en acties;
- Gebruikers van NOA Online lezen in de handleiding hoe zij veilig kunnen werken met NOA Online. Tijdens alle testtrainingen en technische instructies van NOA wordt aandacht besteed aan veilig werken.

Artikel 5: Het gebruik van NOA Online

Binnen NOA Online heeft elke Opdrachtgever een eigen omgeving. Deze omgeving wordt beheerd door één of meerdere hoofdbeheerder(-s). De hoofdbeheerder heeft toegang tot alle data binnen de omgeving van de opdrachtgever. De hoofdbeheerder kan projectbeheerders aanstellen. Projectbeheerders hebben alleen rechten binnen het project waaraan zij zijn gekoppeld. Binnen NOA Online kunnen maximaal tweehonderd projectbeheerders worden aangesteld. Het aantal kandidaten dat tests en vragenlijsten kan maken is onbeperkt.

Opdrachtgever zal NOA Online gebruiken zoals door NOA is geïnstrueerd. Het gebruiksrecht van Opdrachtgever is beperkt tot het eigen gebruik. Opdrachtgever mag niet:

- onderdelen van NOA Online (laten) kopiëren, wijzigen, aanpassen, vertalen, namaken, ontleden, demonteren, de- assembleren, de-compileren, analyseren of reconstrueren
- werken (laten) produceren die op onderdelen van NOA Online zijn gebaseerd
- onderdelen van NOA Online (laten) kopiëren voor distributie aan anderen
- onderdelen van NOA Online aan derden verhuren of in gebruik afstaan
- de rechten uit de Overeenkomst te verkopen, in (sub) licentie geven, verhuren, bezwaren, uitlenen, vervreemden, verpanden of op andere wijze aan derden ter beschikking te stellen
- NOA Online, na het beëindigen van de Overeenkomst van Opdracht, onder te brengen bij een andere host service provider.

Gebruiker neemt maatregelen om te voorkomen dat derden inbreuk kunnen maken op de rechten van NOA. Gebruiker is verplicht tegenover anderen te doen blijken, dat NOA rechthebbende op NOA Online is. Gebruiker is verplicht minimaal 1 medewerker te laten deelnemen aan een door NOA verzorgde testtraining en aan de technische instructie voor het gebruik van NOA.

Artikel 6: Incidenten, technische en inhoudelijke problemen

Bij incidenten en bij technische en inhoudelijke problemen en vragen kunnen getrainde Gebruikers contact opnemen met de helpdesk van NOA. Zij kunnen de helpdesk tijdens kantoor tijden (09.00 – 17.00) bereiken op 020 – 50 40 800 en op info@noa-vu.nl. Bereikbaarheid buiten kantoor tijden is niet in deze Service Level Agreement opgenomen. De helpdesk wordt bemenst door afgestudeerde psychologen die ook technisch onderlegd zijn.

Het is belangrijk dat eventuele incidenten zo snel mogelijk worden gemeld aan NOA. Alle meldingen die worden ontvangen door de helpdesk worden direct behandeld. Als de helpdesk meerdere meldingen tegelijkertijd ontvangt, wordt een prioriteit aangebracht in de afhandeling. Hierbij baseert de helpdesk zich op de mate van de verstoring en de omvang van de verstoring. De mate van verstoring wordt door NOA als volgt ingedeeld:

- TOT: de functionaliteit is totaal verstoord, werken is in zijn geheel niet meer mogelijk
- PRIM: een belangrijke functionaliteit is zodanig verstoord dat deze niet meer gebruikt kan worden
- SEC: een belangrijke functionaliteit is zodanig verstoord dat deze slechts via een omweg gebruikt kan worden of een minder belangrijke functionaliteit is verstoord
- OVER: overige gebreken, vaak van cosmetische aard

De omvang van verstoring wordt door NOA als volgt ingedeeld:

- de verstoring komt voor bij één Opdrachtgever
- de verstoring komt voor bij meerdere Opdrachtgevers

NOA hanteert de volgende termijnen voor het afhandelen van incidenten:

	TOT	PRIM	SEC	OVER
Voor 85% van de incidenten geldt:	4 uur	8 uur	Eerstvolgende release	Eerstvolgende major release

Het kan voorkomen dat een incident niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld. In die gevallen informeert de helpdesk direct het management van NOA. Het management kan besluiten extra mensen en middelen in te zetten. Ook kunnen externe partijen worden betrokken bij de afhandeling van het incident.

PRIORITY LEVEL	ESCALATIETIJD / ESCALATIE RESOURCE		
	level 1	level 2	level 3
TOT	> 4 uur / Klantsupport	> 24 uren / Product Manager	> 48 uren / Directeur
PRIM	> 8 uren / Klantsupport	> 24 uren / Product Manager	> 48 uren / Directeur
SEC	> 24 uren / Klantsupport	n.v.t.	n.v.t.
OVER	> 48 uren / Klantsupport	n.v.t.	n.v.t.

Gedurende de afhandeling van het incident wordt de melder van het incident regelmatig geïnformeerd over de voortgang. NOA hanteert daarbij de volgende richtlijnen:

Terugkoppelingstijden:	TOT	PRIM	SEC	OVER
Melder van de klacht	4 uur	8 uur	5 werkdagen	10 werkdagen

Artikel 7: Training en instructie voor gebruikers

Gebruikers van NOA Online moeten een testtraining volgen. De hoofdbeheerder(-s) binnen NOA Online moeten ook een technische instructie volgen. Tijdens de training en de instructie wordt verteld hoe NOA Online correct en veilig gebruikt kan worden. Binnen NOA Online is een uitgebreide handleiding beschikbaar die gebruikt kan worden door hoofdbeheerders en projectbeheerders.

Artikel 8: Updates en onderhoud

NOA wil haar applicatie stabiel en veilig houden. Daarom zal NOA regelmatig updates en gepland onderhoud (doen) uitvoeren. De applicatie kan daardoor tijdelijk niet beschikbaar zijn. NOA zal Gebruikers hierover zo snel mogelijk informeren. Geplande updates en onderhoud vinden plaats buiten kantoortijden, dus voor 09.00 en na 17.00 uur. Het kan voorkomen dat updates en onderhoud zeer spoedeisend zijn. Dergelijke verbeteringen zullen dan direct worden uitgevoerd. Denk hierbij aan spoedeisende verbeteringen in de beveiliging van NOA Online. De applicatie kan daardoor tijdelijk niet beschikbaar zijn. Bij wijzigingen in de functionaliteit zal NOA Gebruikers per e-mail informeren.

Artikel 9: Hosting

NOA heeft t.b.v. haar hosting-omgeving een overeenkomst met Microsoft Windows Azure. Windows Azure is ISO/IEC 27001:2005 gecertificeerd.

Artikel 10: Slotbepaling

Deze SLA geldt tijdens de gehele looptijd van de Overeenkomst en kan worden aangepast op initiatief van NOA of Opdrachtgever. Wijzigingen kunnen alleen worden geëffectueerd als beide partijen hiermee instemmen.