

SERVICE LEVEL AGREEMENT

WIJZIGINGSHISTORIE

Versie	Datum	Opmerkingen
4.7	2-2-2016	URL link naar de edities op de website gewijzigd.

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
1.1	OVEREENKOMST EN PARTIJEN	3
1.2	DOEL EN INHOUD VAN DE SERVICE	3
2	SERVICE DEFINITIE	4
2.1	ONDERSTEUND PROCES	4
2.2	SERVICE OBJECTEN	4
2.3	SERVICE SUPPORT	4
2.4	SERVICE INSTALLATION	5
2.5	SERVICE RETIREMENT	5
3	SERVICENIVEAU SPECIFICATIE	6
3.1	BESCHIKBAARHEID	6
3.2	PERFORMANCE	7
3.3	BEVEILIGING	7
3.4	CAPACITEIT	8
3.5	CONFORMITEIT	8
3.6	BACK-UP	8
3.7	SUPPORT DESK	9
4	RANDVOORWAARDEN	11
5	SERVICE MANAGEMENT	12
5.1	SERVICE-EVALUATIE EN –WIJZIGINGEN	12
5.2	ESCALATIE	12
6	PRIJZEN EN TARIEVEN	13
6.1	ADDITIONELE SUPPORT	13
6.2	COMPENSATIE- / BOETEREGELS	13
	BIJLAGE A: DEFINITIES BEGRIPPEN	14

1 Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) specificceert:

- de diensten en verantwoordelijkheden
- de kwaliteitskenmerken en het overeengekomen kwaliteitsniveau (serviceniveau)
- de processen die de kwaliteit van de dienstverlening garanderen

Het doel van de SLA is het geheel van regels en procedures vast te stellen waaraan partijen tijdens de gehele duur van de SLA zijn gehouden.

In deze SLA worden begrippen met een hoofdletter aangeven. De definities van begrippen zijn in bijlage A opgenomen.

1.1 Overeenkomst en Partijen

Timewax toont zich bereid om voor Opdrachtgever de service zoals beschreven in deze SLA te verlenen rond het gebruik van de Programmatuur van Timewax door Opdrachtgever.

Deze SLA maakt integraal deel uit van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Timewax. De SLA is geldig voor de looptijd van de overeenkomst en blijft geldig totdat deze wordt vervangen door een nieuw exemplaar.

1.2 Doel en inhoud van de service

Het doel van de service is Opdrachtgever te faciliteren bij het effectief en efficiënt onderhouden van projectadministraties zonder dat deze onnodig belast wordt met het beheer van een hiervoor benodigde operationele omgeving.

De inhoud van de service door Timewax bestaat uit:

- beschikbaarstelling van een operationele omgeving
- beschikbaarstelling van Programmatuur
- bieden van Ondersteuning

Ten behoeve van de Programmatuur wordt door Timewax een operationele omgeving ingericht op een hard- en softwareplatform in een computercentrum, hierna te noemen Faciliteit, welke verzorgd wordt door Timewax.

2 Service Definitie

2.1 Ondersteund proces

Het ondersteunde bedrijfsproces bij Opdrachtgever betreft het plannen van medewerkers op projecten en activiteiten en het voeren van projectadministraties. De Programmatuur van Timewax ondersteunt Opdrachtgever hierin. De continuïteit van het uitvoeren van projecten en activiteiten bij Opdrachtgever loopt geen gevaar indien de Programmatuur tijdelijk niet beschikbaar is.

2.2 Service objecten

De Programmatuur die beschikbaar wordt gesteld voor het onderhouden van projectadministraties bestaat uit Functionaliteit. Voor een opgave van alle aangeboden Functies wordt verwezen naar <http://www.timewax.nl/pricing/>.

Opdrachtgever heeft toegang tot de Faciliteit van Timewax via de door Opdrachtgever te verzorgen datacommunicatieverbinding met het Internet. Timewax is verantwoordelijk voor de verbinding van de Faciliteit met het Internet en het in stand houden van deze verbinding. Timewax is niet verantwoordelijk voor de datacommunicatie tussen de internet aansluitpunten van Timewax en Opdrachtgever.

2.3 Service support

De Ondersteuning door Timewax bestaat uit de volgende hoofdactiviteiten:

- Applicatiebeheer van de Programmatuur
- Technisch beheer van de Faciliteit
- 2^e lijn gebruikersondersteuning

Het Applicatiebeheer van de Programmatuur leidt tot de volgende resultaten:

- werkende Functionaliteit
- herstelde gebreken in de Functionaliteit
- ingevoerde nieuwe versies van de Programmatuur
- actuele handleidingen en helpfunctie

Het Technisch beheer van de Faciliteit leidt tot de volgende resultaten:

- veiliggestelde gegevens
- recovery van verloren gegevens
- optimale performance van het productiesysteem
- beveiligde omgeving tegen ongeautoriseerde toegang
- actuele technische documentatie

Voor de Ondersteuning van Opdrachtgever in het gebruik van de Programmatuur richt Timewax een support desk in voor 2^e lijn gebruikersondersteuning. Bij deze support desk kan Opdrachtgever terecht voor:

- functionele vragen
- het melden van incidenten
- informatieverstrekking

Het verzorgen van 1^e lijn gebruikersondersteuning en Functioneel beheer van de Programmatuur valt expliciet niet onder Ondersteuning van Timewax. Opdrachtgever heeft de verantwoordelijkheid dit zelf te organiseren, zoals beschreven in hoofdstuk 4.

2.4 Service installation

Na het afsluiten van de overeenkomst tussen Timewax en Opdrachtgever zal Timewax uiterlijk de eerstvolgende Werkdag een ingerichte Faciliteit ten behoeve van Opdrachtgever opleveren door aan Opdrachtgever een e-mail te verzenden waarin een gebruikersnaam en een wachtwoord wordt verstrekt. Met deze gegevens is Opdrachtgever in staat de Programmatuur te gebruiken.

2.5 Service retirement

Bij het beëindigen van de overeenkomst waar deze SLA deel van uitmaakt komt de service van Timewax aan Opdrachtgever op de datum van ontbinding van de overeenkomst te vervallen.

In afstemming met Opdrachtgever zal Timewax op een nader overeen te komen moment de gegevens van Opdrachtgever digitaal ter beschikking stellen. Timewax zal bij beëindiging van de overeenkomst de toegang van Opdrachtgever tot de Programmatuur ontnemen. Tevens zal Timewax na overhandiging van de gegevens van Opdrachtgever aan Opdrachtgever overgaan tot het vernietigen van de operationele omgeving van Opdrachtgever in de Faciliteit van Timewax, inclusief alle gegevens van Opdrachtgever.

3 Serviceniveau Specificatie

3.1 Beschikbaarheid

De Totale Beschikbaarheid van de Programmatuur wordt uitgedrukt in een percentage van de totale tijd waarin de Programmatuur beschikbaar is.

De Gegarandeerde Beschikbaarheid van de Programmatuur wordt uitgedrukt in een percentage van de totale tijd binnen het Service Window waarin de Programmatuur beschikbaar moet zijn. Het Service Window is 7 x 24 uur gedurende het hele jaar.

De Gegarandeerde Beschikbaarheid binnen het Service Window dient minimaal 99,5% te zijn. Per kwartaal wordt de Totale Beschikbaarheid en Gegarandeerde Beschikbaarheid gemeten per periode van 3 maanden. De Gegarandeerde Beschikbaarheid wordt als volgt berekend:

$$\frac{(\text{Uren binnen Service Window}) - / - (\text{Uren Downtime binnen Service Window})}{(\text{Uren binnen Service Window}) - / - (\text{Uren Geplande Downtime binnen Maintenance_Window})} \times 100\%$$

Timewax hanteert een Maintenance Window in verband met nieuwe releases en het uitvoeren van (periodiek) onderhoud vanwege optimalisatie of groei van de Faciliteit en Programmatuur.

Timewax zal Opdrachtgever zo vroeg mogelijk met een minimum van 8 Werkuren van tevoren op de hoogte stellen van het Maintenance Window om aan te geven wanneer de Programmatuur geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar zal zijn. Tijdstippen waarin het Maintenance Window plaatsvindt zal worden gecommuniceerd op de website van Timewax en via de applicatie aan alle gebruikers.

Downtime is gedefinieerd als Opdrachtgever geen gebruik kan maken van de Programmatuur. Geplande Downtime is van toepassing op het Maintenance Window. Ongeplande Downtime betreft alle andere perioden en omstandigheden waarin de Programmatuur niet beschikbaar is.

Timewax streeft ernaar om Geplande Downtime zoveel mogelijk te voorkomen en uitsluitend te laten plaatsvinden op tijdstippen dat de Programmatuur minimaal gebruikt wordt.

Timewax draagt in het geval van Calamiteiten zorg voor een adequate uitwijkprocedure. De uitwijkprocedure heeft tot doel het minimaliseren van Downtime en dient te voorzien in een zo hoog mogelijke serviceniveau.

Indien in het geval van Calamiteiten de Programmatuur naar verwachting langer dan 12 aaneengesloten Werkuren op Werkdagen niet beschikbaar zal zijn, zal Timewax zorgdragen dat Opdrachtgever binnen deze periode de gegevens van haar projectadministratie elektronisch krijgt aangeleverd.

3.2 Performance

Timewax stelt zich tot taak de performance van de Programmatuur te bewaken en te verbeteren. Timewax zal hiertoe een performance benchmark opstellen die als basis dient voor het meten van de performance.

De performance van de Programmatuur wordt gemeten op de Faciliteit van Timewax. Bij het meten van de performance wordt de datacommunicatieverbinding met het Internet van Opdrachtgever en de werkstations van Opdrachtgever buiten beschouwing gelaten. De performance welke Opdrachtgever ervaart is afhankelijk van deze onderdelen, waarop Timewax geen invloed kan uitoefenen.

Timewax zal per kwartaal de performance meten en toetsen aan de benchmark. Op basis van de uitkomsten van de meting zal Timewax een verbeterplan opstellen en de invoering garanderen van verbeteringen die leiden tot tevredenheid van Gebruikers in het gebruik van de Programmatuur.

Timewax zal tevens de performance meten en toetsen bij de invoering van nieuwe versies van de Programmatuur en wijzigingen in de configuratie van de Faciliteit.

3.3 Beveiliging

Timewax neemt alle mogelijke maatregelen binnen haar vermogen om te voorkomen dat onbekende en ongeautoriseerde personen toegang kunnen krijgen tot of gebruik kunnen maken van de Programmatuur, de Faciliteit en de inhoudelijke gegevens van Opdrachtgever.

Medewerkers van Opdrachtgever hebben alleen toegang tot de Programmatuur wanneer Opdrachtgever daartoe zelf autorisatie verleent. Timewax garandeert dat andere klanten van Timewax op geen enkele wijze toegang kunnen krijgen tot de inhoudelijke gegevens van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever zelf medewerkers van andere klanten autoriseert.

Voor de dataverbinding van de Opdrachtgever met de Programmatuur maakt Timewax gebruik van een SSL-verbinding. Met deze verbinding wordt alle data versleuteld opgehaald en verstuurd. De versleuteling wordt uitgevoerd met een 4096-bits certificaat van Thawte (van Verisign).

Fysieke toegang tot de Faciliteit in het computercentrum is alleen mogelijk op basis van toegewezen autorisaties. Zonder geldige autorisaties kan het computercentrum niet worden betreden.

Timewax maakt voor onderhoudswerkzaamheden gebruik van een SSH-verbinding naar de Faciliteit. Met deze verbinding wordt de volledige verbinding versleuteld, waardoor gegevensuitwisseling niet inzichtelijk kan worden gemaakt door ongeautoriseerde personen.

Iedere nacht worden automatisch nieuw uitgebrachte beveiligingsupdates van het gehanteerde besturingssysteem gedownload. De volgende Werkdag worden de beveiligingsupdates binnen 4 uur toegepast.

Voor het beveiligen van de Timewax domeinnamen wordt DNSSEC toegepast. Deze techniek beveiligt DNS records en garandeert dat een record daadwerkelijk uit het domein van Timewax

komt. Dit voorkomt aanvallen tot het onderscheppen van data uit de dataverbinding tussen Timewax en Opdrachtgever.

3.4 Capaciteit

De capaciteit van de ter beschikking gestelde Programmatuur en Faciliteit wordt uitgedrukt in het aantal gelijktijdige gebruikers, projecten, urenstaten en onkostenstaten in de operationele omgeving van Opdrachtgever.

Opdrachtgever krijgt de beschikking over voldoende capaciteit om de Programmatuur te kunnen gebruiken binnen de gestelde serviceniveaus zoals gedefinieerd in deze SLA tot het moment dat één van de volgende situaties wordt bereikt:

- > 5.000 medewerkers ingevoerd
- > 50.000 projecten opgezet
- > 500.000 urenstaten aangemaakt
- > 5.000.000 planningsboekingen aangemaakt

Transactiegegevens met betrekking tot uren, onkosten en facturen zijn minimaal 5 jaar on line beschikbaar. Gegevens ouder dan 5 jaar worden ter beoordeling door en op initiatief van Timewax gearchiveerd. Timewax zal het moment waarop gegevens worden gearchiveerd van tevoren met Opdrachtgever afstemmen.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan het gebruik van de Programmatuur veranderen. Het is voor beide partijen van belang om inzicht te hebben in trends die zich voordoen op het gebied van capaciteit zodat tijdig rekening kan worden gehouden met een eventuele verandering.

3.5 Conformiteit

Voor alle inhoudelijke gegevens van Opdrachtgever geldt voor Timewax een bewaarplicht van 7 jaar. Deze bewaarplicht is van toepassing op zowel on line als gearchiveerde gegevens.

Nieuwe releases van het gehanteerde besturingssysteem worden grondig getest op een aparte omgeving. Wanneer er geen knelpunten voordoen zullen nieuwe releases binnen 6 maanden worden ingevoerd op de productieomgeving.

Het computercentrum is voorzien van UPS en meerdere dieselgeneratoren voor het leveren van capaciteit aan alle routers en systemen. Er is 100% garantie op stroom.

Het computercentrum beschikt over een koelsysteem om de ruimte te koelen en een alarmsysteem. Het brandblussysteem is gebaseerd op gas en VESDA (Very Early Smoke Detection Apparatus).

3.6 Back-up

Timewax waarborgt het behoud van alle inhoudelijke gegevens van Opdrachtgever middels een aantal back-up procedures.

De Faciliteit maakt gebruik van "mirroring" waardoor continu een online back-up wordt gemaakt van alle gegevens, daar zij opgeslagen staan op 2 verschillende schijven. Dit betekent dat als één van de 2 schijven kapot gaat dit geen onderbreking en gegevensverlies veroorzaakt.

Iedere nacht wordt er zonder Downtime een volledige back-up gemaakt van de inhoudelijke gegevens van Opdrachtgever naar een offsite server op een fysiek andere locatie. Timewax bewaart back-ups gedurende een termijn van 30 dagen. Back-ups ouder dan 30 dagen worden vernietigd.

Timewax garandeert een maximaal verlies van de inhoudelijke gegevens van Opdrachtgever van 2 dagen. Het terugzetten van een back-up op verzoek van Opdrachtgever zal maximaal 4 Kantooruren in beslag nemen.

3.7 Support desk

De support desk van Timewax vormt de 2^e lijn gebruikersondersteuning. Op deze support desk worden onder andere de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- registratie van Meldingen
- diagnose van Incidenten en verzorgen oplossing
- terugkoppeling naar de 1^e lijn gebruikersondersteuning bij Opdrachtgever
- eventueel opstarten van het escalatieproces

Indien een Incident niet het gevolg is van een gebrek in de Programmatuur of buiten de omvang van deze Overeenkomst valt, zal Timewax het Incident afwijzen. Timewax zal Opdrachtgever hiervan per e-mail melding doen.

Afhankelijk van de overeengekomen Urgentiecodes gelden Reactietijden, waarbinnen Timewax start met het oplossen van Incidenten. Een definitie van de Urgentiecodes en de Reactietijden zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Urgentie-code	Omschrijving	Reactietijd
1	<p>Zeer Ernstig</p> <p>Het Incident heeft tot gevolg dat de Programmatuur niet meer beschikbaar is en geen van de medewerkers van Opdrachtgever er meer mee kan werken.</p>	1 Werkuur
2	<p>Ernstig</p> <p>Het Incident heeft tot gevolg dat één of meerdere onderdelen van de Programmatuur niet meer beschikbaar is/zijn en enkele medewerkers van Opdrachtgever er niet meer mee kunnen werken of hiervan hinder ondervinden.</p>	4 Werkuren
3	<p>Gering</p> <p>Het Incident heeft tot gevolg dat één van de medewerkers van Opdrachtgever niet meer met de Programmatuur kan werken of hiervan hinder ondervindt.</p>	2 Werkdagen
4	<p>Zeer Gering</p> <p>Niet voor het operationele functioneren van de Programmatuur van belang zijnde vragen of verzoeken.</p>	5 Werkdagen

Een aangemeld Incident van Urgentiecode 1 binnen het Support Window zal te allen tijde op dezelfde Werkdag door Timewax in behandeling worden genomen.

Voor de uitvoering van werkzaamheden geldt een Support Window van de support desk tijdens Werkuren op Werkdagen van maandag tot en met vrijdag. De support desk is bereikbaar op:

- telefoon +31 (0) 35 - 642 49 00
- e-mail support@timewax.com

Timewax zal alleen bij hoge uitzondering en alleen op beslissing van Timewax zelf op locatie van Opdrachtgever Ondersteuning bieden om een Incident te verhelpen.

Het geven van Opleiding aan gebruikers van Opdrachtgever valt niet onder de werkzaamheden van de support desk. Op verzoek van Opdrachtgever zal Timewax een apart voorstel doen voor Opleiding dat geen onderdeel uitmaakt van deze SLA.

4 Randvoorwaarden

Het Functioneel beheer van de Programmatuur valt onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Het Functioneel beheer bestaat uit:

- inrichten en beheer van gebruikersprofielen en gebruikers
- inrichten en beheer van stambestanden
- opstellen van Gebruikersdocumentatie

Opdrachtgever zal in de eigen organisatie een 1^e lijn gebruikersondersteuning inrichten waar advies en assistentie over het gebruik en functioneren van de Programmatuur door medewerkers van Opdrachtgever gevraagd kan worden en waar Incidenten aangemeld en gebundeld kunnen worden.

Binnen de organisatie van Opdrachtgever dienen contactpersonen van de 1^e lijn gebruikersondersteuning te worden benoemd die namens Opdrachtgever in contact mogen treden met de support desk van Timewax.

Opdrachtgever zal alle informatie verstrekken aan de support desk van Timewax die nodig is om de gemelde Incidenten te kunnen onderzoeken. Opdrachtgever dient per Incident de volgende gegevens op te geven:

- naam van de organisatie
- naam van de melder
- juiste en volledige omschrijving van het verzoek of het Incident
- Urgentiecode (in overleg met Timewax)

Timewax garandeert een goede werking van de Programmatuur als voldaan wordt aan bepaalde specificaties van werkstations, browserprogrammatuur, flashplayer en bandbreedte van de internetverbinding bij Opdrachtgever. Het minimum vereiste dat aan de specificaties wordt gesteld is opgenomen op <http://support.timewax.com/entries/22429686-technische-vereisten>.

In de volgende omstandigheden kan Timewax de in de SLA overeengekomen serviceniveaus tijdelijk niet nakomen, doch zal Timewax, waar mogelijk, ervoor zorgdragen dat zo spoedig mogelijk in onderling overleg een oplossing wordt gevonden:

- stop van de operationele omgeving op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever
- niet bereikbaar zijn van de Faciliteit als gevolg van overeengekomen en aangemeld onderhoud door Timewax
- aantoonbare breuken in het publieke net van telecommunicatie-infrastructuur, als bedoeld in de Wet op de Telecommunicatievoorzieningen
- toepassingsfout (program ERROR) in applicaties van Opdrachtgever die niet toerekenbaar zijn aan Timewax
- foutief gebruik van de Programmatuur door Opdrachtgever

5 Service Management

5.1 Service-evaluatie en –wijzigingen

Indien partijen hieraan behoefte hebben zullen partijen op een nader te bepalen frequentie een service-evaluatie uitvoeren. Doel van de service-evaluatie is het bespreken van de dienstverlening en het uitwisselen van informatie over nieuwe marktontwikkelingen en ontwikkelingen bij beider partijen die mogelijk van invloed zijn op de dienstverlening in de toekomst.

Tevens wordt tijdens deze evaluatie gesproken over additionele diensten zoals deze door Timewax (kunnen) worden aangeboden. Onder andere kunnen aan de orde komen:

- alle in deze overeenkomst aan Timewax en Opdrachtgever opgedragen taken
- de kwaliteit van de uitvoering van de activiteit door Timewax
- de inhoud van de SLA
- planning en wijzigingen ten aanzien van de Faciliteit

De service-evaluatie wordt uitgevoerd door een contactpersoon van Opdrachtgever en de account manager van Timewax. Afspraken met Opdrachtgever over de frequentie en vorm van de service-evaluatie worden naar behoefte bepaald.

5.2 Escalatie

Indien een Incident op het niveau van het operationele werkveld niet naar tevredenheid van Opdrachtgever of Timewax wordt afgehandeld kunnen beide partijen conform het onderstaande schema escaleren.

Escalationiveau	Opdrachtgever	Timewax
1 ^e	1 ^e lijn gebruikersondersteuning	Support desk
2 ^e	Service manager	Account Manager
3 ^e	Opdrachtgever	Algemeen directeur

6 Prijzen en tarieven

De vergoeding van de services die in deze SLA worden beschreven wordt bepaald in de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Timewax waar deze SLA integraal deel van uit maakt.

6.1 *Additionele support*

Timewax kan op verzoek van Opdrachtgever additionele supportdiensten aanbieden. Additionele supportdiensten, die geen onderdeel zijn van het oplossen van een door Opdrachtgever Incident, worden na schriftelijke opdracht van Opdrachtgever tegen de geldende tarieven geleverd.

Additionele supportdiensten vallen buiten deze overeenkomst. Voor de uitvoering van de additionele werkzaamheden zal vooraf een separate aanbieding worden verzorgd.

6.2 *Compensatie- / boeteregels*

Indien de Gegarandeerde Beschikbaarheid van de Programmatuur, gemeten over een periode van 3 maanden beneden het niveau komt wordt door Timewax een korting verstrekt in relatie tot de maandelijkse vergoeding die Opdrachtgever betaalt. Het totaalbedrag aan korting bedraagt voor Timewax niet meer dan maximaal 3 maanden. Voor het bepalen van de korting wordt gewerkt met onderstaande staffel.

Bovengrens	Ondergrens	Korting
100,0%	99,5%	geen
99,4%	98,0%	1 maand
97,9%	96,0%	2 maanden
95,9%	0,0%	3 maanden

De korting is van toepassing op het bedrag dat gerelateerd is aan de 3-maandelijkse periode waarin zich wijziging van het serviceniveau heeft voorgedaan. Verrekening vindt plaats met de betaling van de eerstvolgende periode.

Bijlage A: Definities begrippen

Deze bijlage bevat definities van alle gehanteerde begrippen in deze SLA. Een deel van de definities komt overeen met de definities uit artikel 1 van de Algemene Voorwaarden van Timewax. Deze definities zijn voor de volledigheid hieronder opgenomen.

Definities Algemene Voorwaarden Timewax

Documentatie	Door Timewax opgestelde gebruikershandleiding(en) met betrekking tot (functioneel) gebruik van de SAAS-Dienst, welke binnen de Functionaliteit als helpfunctie ter beschikking staat.
Feestdag	Nieuwjaarsdag, eerste paasdag, tweede paasdag, hemelvaartsdag, eerste pinksterdag, tweede pinksterdag, eerste kerstdag, tweede kerstdag.
Functie	De kleinste eenheid van de Functionaliteit in de vorm van een scherm binnen de Programmatuur, dat separaat opgestart en geautoriseerd kan worden.
Functionaliteit	De gebruiksfuncties en –mogelijkheden van de Programmatuur, al dan niet onderverdeeld in deelfunctionaliteiten en/of programmamodules. De door Opdrachtgever af te nemen Functionaliteit is gespecificeerd in Bijlage 1 van de overeenkomst.
Gegarandeerde Beschikbaarheid	Het percentage van de tijd van het Service Window waarin Opdrachtgever gebruik kan maken van de Functionaliteit.
Maintenance Window	Het tijdvak waarin de SAAS-Dienst niet beschikbaar hoeft te zijn en wat gereserveerd is voor regulier onderhoud.
Ondersteuning	Dienst bestaande uit support- en beheeractiviteiten van Timewax gericht op het ondersteunen van Gebruikers en het instandhouden van de Functionaliteit.
Opdrachtgever	De contractuele wederpartij van Timewax bij een overeenkomst.
Opleiding	Dienst bestaande uit een vorm van kennisoverdracht waarvan het doel is om de gebruikers bekend te maken met de door Timewax te leveren Functionaliteit van de Programmatuur, en het trainen in het gebruik ervan, zodat zij vanaf het moment van de terbeschikkingstelling van de Functionaliteit op een adequate wijze daarmee kunnen werken, zoals dat voor hun specifieke werkzaamheden noodzakelijk is.
Programmatuur	Computerprogramma's met bijbehorende Documentatie en materialen.
SAAS-Dienst	Dienst bestaande uit het door Timewax ten behoeve van Opdrachtgever op afstand ter beschikking stellen van de Functionaliteit, alsmede Ondersteuning.
Service Window	Het tijdvak, vallende buiten het Maintenance Window, waarin de SAAS-Dienst op grond van een overeenkomst beschikbaar dient te zijn.
SLA	Service Level Agreement, zijnde een document met betrekking tot de overeengekomen kwaliteitsnormen van de uit te voeren Dienst(en), welke integraal en onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van een overeenkomst.
Totale	Het percentage van de tijd zowel op Werkdagen als niet Werkdagen waarin Opdrachtgever zowel binnen als buiten Werkuren gebruik kan maken van de

Beschikbaarheid	Functionaliteit.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Feestdagen.
Werkuren	Uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.

Aanvullende definities SLA

Applicatie beheer	Het geheel van activiteiten ten behoeve van het bestuur, het toezicht op en het onder controle brengen van de Programmatuur. Het Applicatiebeheer wordt uitgevoerd door Timewax.
Back-up	Het veilig stellen van de Programmatuur en gegevens van Opdrachtgever die worden gebruikt op de Faciliteit van Timewax door middel van het laden van deze Programmatuur en gegevens op een back-up medium.
Calamiteit	Een ongeplande situatie waarbij verwacht wordt dat de duur van het niet beschikbaar zijn van een of meer aan Opdrachtgever geleverde diensten de afgesproken serviceniveaus zal overschrijden.
Downtime	De tijdsduur waarin de Programmatuur niet beschikbaar is geweest voor Opdrachtgever.
Escalatie	Een conflict of onenigheid naar een hoger organisatorisch niveau brengen, omdat: (1) de bevoegdheid tot beslissen niet op het huidige niveau aanwezig is en/of (2) de afgesproken serviceniveaus in gevaar zijn of dreigen te worden overschreden.
Faciliteit	Hard- en softwareplatform met een logisch strikt gescheiden operationele omgeving ten behoeve van Opdrachtgever in het computercentrum van Timewax.
Functioneel beheer	Het geheel van activiteiten ten behoeve van het bestuur, het toezicht op en het onder controle brengen van de inrichting van de Functionaliteit. Het Functioneel beheer wordt uitgevoerd door Opdrachtgever.
Gebruikers- documentatie	Door Opdrachtgever opgestelde instructies met betrekking tot het functionele gebruik van de SAAS-Dienst binnen het geheel van interne procedures en afspraken in de organisatie van Opdrachtgever.
Geplande Downtime	De tijdsduur waarin de Programmatuur in contractuele zin niet beschikbaar is geweest voor Opdrachtgever binnen de overeengekomen Maintenance Window.
Incident	Elke gebeurtenis afwijkend van de (verwachte) standaardwerking van de Programmatuur en/of Faciliteit, zoals overeengekomen tussen Opdrachtgever en Timewax.
Melding	Elk mondeling, telefonisch, elektronisch en/of schriftelijk verzoek van de 1 ^e lijn gebruikersondersteuning van Opdrachtgever aan de support desk van Timewax. Een melding betreft de opgave van een Incident, een wijzigingsverzoek, een vraag, een opdrachtverstrekking dan wel enig ander verzoek voor dienstverlening.
Ongeplande	De tijdsduur waarin de Programmatuur in contractuele zin niet beschikbaar is

Downtime	geweest voor Opdrachtgever buiten de overeengekomen Maintenance Window.
Support Window	Het met Opdrachtgever overeengekomen tijdsbestek waarin Opdrachtgever in contact kan treden met de support desk.
Reactietijd	De periode gelegen tussen de melding van een Incident of de aanvraag van een wijziging en de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing van een Incident of het uitvoeren van een wijziging.
Technisch beheer	Het geheel van activiteiten ten behoeve van het bestuur, het toezicht op en het onder controle te brengen van de Faciliteit. Het Technisch beheer wordt voor rekening en verantwoording van Timewax uitgevoerd door derde partijen.
Urgentiecode	Code die de volgorde aangeeft waarin Meldingen van Opdrachtgever door Timewax worden behandeld.