



## SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

### 1. Algemeen

Deze Service Level Agreement(SLA) heeft betrekking op het gebruik van diensten op basis van een gebruikersovereenkomst tussen leverancier en afnemer.

De SLA dient in samenhang met de gebruikersovereenkomst en algemene leveringsvoorwaarden begrepen te worden.

In de SLA zijn de wederzijdse verplichtingen en inspanningen ter zake de dienst vastgelegd.

### 2. Definities

Leverancier: **Virtueel Finance BV, ingeschreven onder Kvk nr. 370778710**

Afnemer : Gebruiker van door leverancier geleverde diensten op basis van een gebruikersovereenkomst.

Dienst : Application Service Provider (hierna ASP) dienst waarbij afnemer door leverancier het gebruik wordt verschaft van een systeem bestaande uit verschillende software applicaties.

Service Window: Tijdsperiode waarbinnen de dienst beschikbaar is: 24 uur per dag

Sessie : Aanmelding bij de dienst waarna de dienst kan worden gebruikt.  
Een sessie eindigt wanneer de gebruiker uitlogt of automatisch een uur na de laatste interactie met de dienst.

Secure Socket Layer (SSL): Algemeen gebruik internet protocol dat zorgt voor beveiligde verbindingen.

Server : Computer die binnen een netwerk gegevens opslaat en verwerkt ten behoeve van meerdere cliëntcomputers.

Firewallsysteem : Bescherming van computers en netwerken van computers middels controle van in- en uitgaand (data) verkeer.

Onderhoud en preventief onderhoud: Het uitvoeren van correctieve werkzaamheden aan hard-en software om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen garanderen.

Incident : Probleem in de dienst dat oplossing behoeft

Reactietijd : Tijd tussen aanmelden van een incident en oplossing van het incident

Oplossingstijd : Tijd tussen aanmelden incident en oplossing van het incident.

### **3. Verplichtingen**

Onderstaande verplichtingen gelden onverminderd de verplichtingen zoals beschreven in de Algemene Leveringsvoorwaarden.

3.1 Afnemer draagt zorg voor: hard- en software op de werkplek, infrastructuur en beveiliging binnen de organisatie, verbinding met internet, invoer van gegevens, bescherming van toegangsmiddelen, zorgplicht t.a.v. gebruik van de dienst.

3.2 Leverancier draagt zorg voor: verschaffen van toegang, verstrekken van codes en instructies, beschikbaarheid van de dienst, beveiliging van de dienst, ondersteuning van de afnemer.

3.3 Op verzoek van de afnemer, kan leverancier afnemer adviseren ter zake de inrichting en beveiliging van werkstations en infrastructuur. Leverancier en afnemer zullen daartoe in voorkomend geval een aanvullende overeenkomst aangaan.

### **4. Beschikbaarheid en onderhoud**

4.1 Uitgangspunt is continue beschikbaarheid van de dienst. Leverancier zal de dienst in ieder geval gedurende het Service Window aan de afnemer ter beschikking stellen. Leverancier streeft naar een beschikbaarheid van 99% gedurende deze periode.

4.2 Teneinde de beschikbaarheid van de dienst te realiseren, zijn de systemen van leverancier voorzien van een dubbel uitgevoerde noodstroomvoorziening, waarmee stroomonderbrekingen van het openbare net worden opgevangen.

4.3 De dienst dient (preventief) onderhouden te worden. Leverancier zal het onderhoud van tevoren aankondigen. Leverancier zal het (preventief) onderhoud waar mogelijk buiten de in 4.1 genoemde tijdspanne verrichten.

4.4 De tijd dat de dienst niet beschikbaar is als gevolg van (preventief) onderhoud, strekt niet in mindering op de beschikbaarheid als bedoeld in art 4.1.

## **5. Beveiliging**

5.1 De dienst draait op systemen van leverancier. Deze systemen zijn geplaatst in een omgeving die te allen tijde op meerdere niveaus toegangsbeveiligd is. Uitsluitend geautoriseerde personen krijgen toegang tot deze omgeving.

5.2 De omgeving is voorzien van brand en inbraakwerende middelen.

5.3 Leverancier zal vergaande maatregelen treffen om beïnvloeding van de dienst door virussen e.d alsmede ongevoegde benadering en gebruik tegen te gaan.

5.4 Leverancier behoudt zich in verband met de beveiliging van de dienst het recht voor de toegang van een of meer afnemers te blokkeren. In voorkomende gevallen zal leverancier de betreffende afnemer hieromtrent zo spoedig mogelijk informeren.

5.5 Het niet nakomen van de in art 3.1 genoemde verplichtingen kan reden zijn de toegang te blokkeren.

## **6 Toegangsbeveiliging en integriteit**

6.1 Leverancier maakt aan iedere afnemer een unieke User-ID met wachtwoord bekend.

6.2 Afnemer mag deze User-ID slechts vanaf een werkstation met een aanmelding tegelijkertijd gebruiken.

6.3 Indien afnemer tegelijkertijd meerder sessies heeft aangemeld, neemt afnemer het risico van verlies of onjuiste verwerking van data.

6.4 Slechts afnemer en de daartoe geautoriseerde systeembeheerders kunnen het wachtwoord wijzigen.

6.5 De User-Data is inhoudelijk van buiten het systeem van leverancier slechts toegankelijk voor afnemer. Afnemer kan de User-Data toegankelijk maken voor andere gebruikers of adviseurs. Afnemer is dan zelf verantwoordelijk voor de integriteit van de data alsmede voor het informeren omtrent de toegang en het gebruik van de dienst.

Omwille van beveiliging en privacy, kan leverancier anderen dan afnemer niet informeren.

6.6 De koppeling tussen afnemer en de dienst kan slechts tot stand worden gebracht middels een Secure Socket Layer (SSL). Leverancier zal afnemer omtrent de SSL informeren,

6.7 De toegang tot het centrale systeem staat onder controle van een firewallsysteem. Slechts door het firewallsysteem toegestane toegang en activiteiten kunnen worden uitgevoerd.

6.8 Leverancier zal de persoon- of bedrijfsgegevens van afnemer strict vertrouwelijk behandelen. Tenzij leverancier op grond van de wet of een rechtelijke uitspraak daartoe is verplicht, zal leverancier de gegevens niet aan derden ter beschikking stellen.

## **7 Back-up en Audit file**

7.1 Leverancier maakt dagelijks een back-up van de aanwezige data op haar systemen.

7.2 Alleen files die sinds de laatste back-up zijn veranderd worden geback-upped (incremental backup)

7.3 Van een datafile worden maximaal 7 versies opgeslagen. Wordt een datafile terwijl reeds 7 versies zijn opgeslagen, aangepast dan wordt de laatste incremental back-up aan de reeks toegevoegd, en de oudste versie definitief verwijderd.

7.4 Verwijdert een gebruiker een databestand, dan worden de twee meest recente versies nog 21 dagen bewaard. Na 21 dagen worden de versies definitief verwijderd.

7.5 Afnemer kan vanuit de applicatie een Audit File opvragen. Leverancier zendt voorts ongevraagd, na opschorting of einde van de overeenkomst, een Audit File aan het laatst bekende emailadres van afnemer.

## **8 Ondersteuning**

8.1 Aan afnemer staat tegen vergoeding (middels abonnement) een helpdesk ter beschikking voor de ondersteuning van de in verband met de dienst te gebruiken applicatie- en systeemsoftware.

8.2 De telefonische helpdesk is op werkdagen van 8.00u tot 17.00u bereikbaar. Op nationale vrije dagen is de telefonische helpdesk gesloten. De helpdesk is de gehele dag bereikbaar per email.

8.3 Ondersteuning vindt plaats op werkdagen van 8.00 u tot 17.00 u.

8.4 De online helpdesk via [www.virtueelfinance.nl](http://www.virtueelfinance.nl) is 24 uur per dag beschikbaar, 7 dagen per week.

8.5 De reactietijd van incidenten bedraagt 1 uur. De periode buiten de in 4.1 genoemde periode geldt niet als reactietijd. (telefonische helpdesk)

8.6 De oplossingstijd van incidenten (online helpdesk) bedraagt in beginsel 4 uur. De periode buiten de in 4.1 genoemde periode geldt niet als oplossingstijd.

8.7 Wanneer de oplossingstijd naar verwachting langer dan 4 uur zal bedragen, dan wel de melding geen incident (b) lijkt te betreffen, zal de leverancier afnemer hieromtrent zo spoedig mogelijk informeren.

## **9 Diversen**

9.1 Leverancier streeft naar continuïteit van de applicatie- en systeemsoftware. Als uitgangspunt geldt het gebruik van de meest actuele versies van applicatie- en systeemsoftware. Leverancier streeft daarbij echter met name naar de optimale combinatie van software modules, waarbij het kan voorkomen dat een minder actuele versie wordt gebruikt omdat deze tot een beter resultaat leidt.

9.2 Leverancier hanteert voor de bewaring van gegevens in haar systemen de wettelijke bewaartermijnen. Afnemer is zelf verplicht zorg te dragen voor de toepasselijke bewaartermijnen van de eigen administratie.

**© 2008-2009 Virtueel Finance BV**

**Virtueel Finance BV Postbus 19 AA VEENDAM**  
[www.virtueelfinance.nl](http://www.virtueelfinance.nl)

**Tel: 0598- 615722**  
[info@virtueelfinance.nl](mailto:info@virtueelfinance.nl)