



Service Level Agreement (SLA)

Dit Service Level Agreement (hierna SLA) betreft de ondersteuning op de door Lexima B.V. aangeboden Programmatuur. Onder ondersteuning wordt verstaan: operationele en technische ondersteuning middels telefoon, mail, het inbellen via de computer, persoonlijk inloggen, downloaden of inloggen via internet voor de door Lexima aangeboden nieuwste versie van de Programmatuur.

Duur SLA

De SLA zal gelden gedurende de duur van de Overeenkomst tussen Lexima en de Onderwijsinstelling/klant. Mocht een stilzwijgende verlenging plaatsvinden van de Overeenkomst, dan is de SLA daarop van toepassing.

Verplichtingen van Lexima

Lexima draagt zorg voor een snelle en effectieve afhandeling van alle vragen voor ondersteuning. Lexima beschikt over gekwalificeerde medewerkers die op zorgvuldige wijze ondersteuning zullen verlenen.

De helpdesk is iedere werkdag van 08.30 tot 17.00 uur bereikbaar, behalve op feestdagen die in de werkweek vallen. Lexima zal voortdurend de vigerende wet- en regelgeving met betrekking tot de beveiliging en privacy van de data van de klant in acht nemen.

Verplichtingen van de Onderwijsinstelling/Klant

Onderwijsinstelling/klant zal minimaal één ICT'er (bij voorkeur twee, doch minimaal één persoon) aanwijzen en kenbaar maken wie in dit verband verantwoordelijk is/zijn voor de afstemming met Lexima.

Onderwijsinstelling/klant zal zorgdragen voor een voldoende dekkende bandbreedte en optimale hardware per locatie om het gewenst aantal gebruikers van de Programmatuur te faciliteren, tekortkomingen hierin zullen via de eigen ICT-verstrekker gecompenseerd moeten worden.

Onderwijsinstelling/klant zal ervoor zorgdragen dat alle gebruikers adequaat zijn getraind voor het omgaan met de Programmatuur.

Telkens als Lexima om ondersteuning gevraagd wordt, zal de Onderwijsinstelling/klant het volgende voorbereiden:

- een beschrijving van de ondersteuningsvraag, eventueel aangevuld met foutmeldingen of schermafbeeldingen waaruit een eventuele oorzaak van het probleem vast te stellen is;
- een typering van de mate van urgentie.

Daarbij wordt onderstaande urgenties gebruikt:

- A. acuut: Programmatuur is onbruikbaar, ondersteuning is onmiddellijk gewenst
- B. belangrijk: Programmatuur is bruikbaar, maar ondersteuning is zo spoedig mogelijk gewenst
- C. niet-urgent: Programmatuur is bruikbaar, maar ondersteuning is binnen redelijke termijn gewenst

Ondersteuningsvragen

Ondersteuningsvragen kunnen worden gesteld met gebruik van:

- de telefoon (033 434 8000);
- e-mail: helpdesk@lexima.nl

Behandeling/verwerking van ondersteuningsvragen

De helpdeskmedewerker zal samen met de Onderwijsinstelling/klant de urgentie van de vraag bepalen. De helpdeskmedewerker zal met de medewerking van de Onderwijsinstelling/klant bepalen binnen welke categorie de ondersteuningsvraag zal worden geplaatst. De volgende categorieën zullen in dit verband worden gebruikt:

- **toepassingsvragen inzake de Programmatuur waaraan volledig kan worden voldaan.** Deze verzoeken zullen door de helpdeskmedewerker in het geheel tot tevredenheid van de Onderwijsinstelling/klant worden afgehandeld.
- **mankement in de Programmatuur.** Het betreft hier een storing die kan worden opgeheven door gebruik te maken van een ondersteunend programma en die daarna in of in combinatie met de software van de Programmatuur wordt opgelost en in de eerstvolgende update wordt opgenomen. De Onderwijsinstelling/klant draagt zelf de verantwoordelijkheid om de browser op de computer en eventuele software van derden

noodzakelijk voor het correct functioneren van de Programmatuur bijgewerkt te houden.

- **wens softwareontwikkeling.** Om het verzoek tot tevredenheid van de Onderwijsinstelling/klant af te handelen, zal het noodzakelijk zijn nieuwe softwareonderdelen van de Programmatuur te ontwikkelen. Wensen van de Onderwijsinstelling/klant met betrekking tot nieuwe functionaliteiten kunnen dan deel uitmaken van de eerstvolgende upgrade of nieuwe versie van de Programmatuur.

Afhandeling ondersteuningsvragen

Een medewerker van de helpdesk zal ondersteuningsvragen binnen onderstaande termijnen behandelen:

Urgentie A-melding: binnen 4 werkuren
Urgentie B-melding: binnen 8 werkuren
Urgentie C-melding: binnen 16 werkuren

Lexima zal zich inspannen om ondersteuningsvragen die niet volledig kunnen worden beantwoord, binnen het volgend aantal uren te verwerken:

Urgentie A-melding: binnen 8 werkuren
Urgentie B-melding: binnen 16 werkuren
Urgentie C-melding: binnen 32 werkuren

Beschikbaarheid van de Programmatuur

Lexima zal zich inspannen om de beschikbaarheid van de Programmatuur zo groot mogelijk te doen zijn. Lexima kan echter niet garanderen dat er nooit storing zal optreden. Wanneer een storing zich voordoet, zal Lexima zich met prioriteit inspannen deze te (doen) verhelpen. Lexima draagt zorg voor snelle en effectieve afhandeling van vragen voor ondersteuning. Lexima beschikt over gekwalificeerde medewerkers die op zorgvuldige wijze ondersteuning verlenen en beschikbaar zijn gedurende normale werkdagen en gebruikelijke werkuren. Indien een storing het gevolg is van een probleem in de dienstverlening van een telecommunicatiebedrijf (zoals internetaanbieders, hostingbedrijven, e.d.), dan zal Lexima zich inspannen het telecommunicatiebedrijf ertoe te bewegen de problemen zo snel en zo goed mogelijk te verhelpen. Zo nodig en indien mogelijk, zal zij overstappen op een andere dienstverlener. Lexima kan echter niet worden aangesproken voor situaties die zijn ontstaan ten gevolge van onvoorzienbare wanprestaties van telecommunicatiebedrijven.

Lexima behoudt zich het recht voor om onderhoud te verrichten aan de Programmatuur waardoor de software tijdelijk niet toegankelijk of beschikbaar is.

Lexima zal zich inspannen deze periodes zo in te plannen dat er zo min mogelijk hinder ontstaat voor de Onderwijsinstelling/klant.