

Service Level Agreement Cadac Connect

Versie 1.2

Cadac Group

Nieuw Eyckholt 282
6419 DJ Heerlen
Nederland

Tel. +31 88 9322301



CADAC GROUP

Revisie	Datum	Gewijzigd door	Opmerkingen
1.0	01/01/2023	RBU/RKO/HBE	Cadac Connect SLA 2023
1.1	22/05/2024	RBU	Wijziging beschikbaarheid op basis van nieuw releaseplan
1.2	05/02/2025	RBU	Aanpassing ISO-certificering en andere aanvullingen

Documentgeschiedenis

Inhoudsopgave

1	Dienstverlening, doelen en resultaten	3
1.1	Beschikbaarheid	3
1.2	Back-end latency.....	3
1.3	Betrouwbaarheid van Connect (veiligheid)	3
1.4	Mogelijk dataverlies	4
1.5	Inzicht in de Dienstverlening	4
1.6	Verstoringsen	4
1.7	Wensen voor productverbetering.....	8
1.8	Aanpassingen SLA	8
1.9	Geschillenregeling SLA	8

1 Dienstverlening, doelen en resultaten

Deze standaard SLA (Service Level Agreement) betreft de Cadac Connect cloud-oplossing zoals deze aan Opdrachtgever, als rechtmatige licentiehouder van Cadac Connect-connectoren, wordt aangeboden. Hieronder worden de voorwaarden en bedingen beschreven waarbinnen Cadac Connect beschikbaar wordt gesteld en gehouden.

1.1 Beschikbaarheid

Cadac Connect zal beschikbaar zijn 24 uur per dag, 365 dagen per jaar, met uitzondering van onbeschikbaarheid wegens:

1. gepland onderhoud tot vier uur per major release, per kwartaal,
2. geïnitieerd door Cadac om Cadac Connect of de Opdrachtgevers gegevens te beschermen tegen verlies of ongeoorloofde toegang,
3. onbeschikbaarheid of beperkte beschikbaarheid van de door de Opdrachtgever of de Opdrachtgevers gebruikte applicaties,
4. geïnitieerd op verzoek van de Opdrachtgever,
5. door oorzaken buiten de controle van Cadac (force majeure).

Beschikbaarheid betekent dat Cadac Connect als cloud-oplossing toegankelijk is en dat de reactietijd van Cadac Connect een redelijk commercieel gebruik mogelijk maakt.

1.2 Back-end latency

Indien de responsetijden een redelijk commercieel gebruik bemoeilijken, en gedurende langere tijd afwijken van de algemene norm, zal een gezamenlijk onderzoek naar de 'end to end' keten plaatsvinden. Cadac en opdrachtgever dienen daarbij wederzijds openheid van zaken te geven.

1.3 Betrouwbaarheid van Connect (veiligheid)

Cadac Group is ISO 9001 gecertificeerd en is ISO 27001 gecertificeerd. Cadac voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Cadac Connect voldoet tevens aan de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het Nationaal Cyber Security Center.

Cadac en haar clouddiensten voldoen in hun opzet aan de AVG/General Data Protection Regulation (GDPR): Enkel emailadressen worden opgeslagen tbv de nodige authenticaties (veiligheid). De mate waarin verdere persoonsgebonden data wordt verwerkt is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.

De informatiebeveiliging en privacy van onderliggende ICT voorzieningen voldoen minimaal aan de ISO 27001 en zijn ook in lijn met de GDPR.

De resultaten van de uit de richtlijnen volgende audits en pentests en de daarop gebaseerde actieplannen zijn op verzoek inzichtelijk voor de security officer van de Opdrachtgever.

1.4 Mogelijk dataverlies

Cadac Connect-integraties zijn in principe stateless, wat wil zeggen dat het Connect-platform alleen gegevens doorgeeft en geen gegevens opslaat, anders dan die gegevens die nodig zijn voor de configuratie van de integratie. In overleg met de klant, en na expliciet akkoord van een ontwerp, kunnen tijdelijke verwerkingstabellen (caching) worden aangemaakt ten behoeve van bijvoorbeeld asynchrone werkopdrachten. De klant mag er echter niet van uitgaan dat deze gegevens na afronding van de werkopdracht of na onderbreking beschikbaar blijven.

Cadac Group adviseert de klant om altijd te zorgen voor adequate back-ups van brongegevens in eigen systemen voordat integraties worden uitgevoerd. Bij het gebruik van eventuele tijdelijke verwerkingstabellen worden deze na afronding van de werkopdracht automatisch verwijderd, tenzij anders overeengekomen in het ontwerp. In het geval van onverwachte verstoring tijdens gegevensoverdracht kan Cadac Group niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele dataverlies of -corruptie die hieruit voortvloeit.

1.5 Inzicht in de Dienstverlening

Door Cadac Connect af te nemen zal de Opdrachtgever een eigen afgeschermd tenant krijgen. Deze bevat de nodige overzichten van de aangekochte connectoren en beschikbare werkomgevingen. Per omgeving is er een logging, met daarbij job- en statusinformatie. Deze informatie is toegankelijk voor de beheerder van de Opdrachtgever.

Bij vragen en of opmerkingen over deze logging kan in eerste aanleg contact opgenomen worden met de Cadac Servicedesk.

1.6 Verstoringen

Bij verstoringen kan er contact opgenomen worden met de Cadac Servicedesk, telefonisch of via email tijdens werkuren op reguliere werkdagen.

Het supportplatform

Het supportplatform is de centrale plek voor klantondersteuning. Het supportplatform ondersteunt op twee manieren:

- Zelf-service door middel van de Cadac kennisbank
- Case specifieke ondersteuning op basis van een supportvraag

Kennisbank en documentatie

Het supportplatform biedt 24/7 toegang tot de Cadac kennisbank. De kennisbank is de plek waar de gebruiker alle beschikbare informatie vindt over Cadac-oplossingen

Indien de Cadac kennisbank geen antwoord biedt op de gestelde vraag dan kan een vraag worden geregistreerd middels een supportvraag.

Opmerking: de Cadac Connect-documentatie is uiteraard ook gedocumenteerd. Dit is online beschikbaar en wordt medegedeeld.

Supportticket

Supporttickets zijn een schriftelijke registratie van de melding van uw waargenomen verstoring.

Supporttickets dienen aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- Het gerelateerde product, oftewel de bij Cadac afgenomen product waarop het probleem van toepassing is, dient te worden geselecteerd,
- De vraagstelling wordt zorgvuldig geformuleerd, inclusief het tijdstip waarop het probleem ontstond,
- Tenminste de gerelateerde Execution-ID's uit de Cadac Connect-portal worden vermeld, alsook optioneel bijkomende job-details, zoals tenant-URL, Environment en andere mogelijk nuttige informatie,
- Voorzie tenminste één ondersteunende screendump of andere beeldmateriaal,
- Het registreren gebeurt op persoonlijke titel, met een geldig en geverifieerd Mijn Cadac-account. Na registratie van het ticket, wordt degene die het ticket geregistreerd heeft contactpersoon voor de betreffende vraag,
- Indicatie prioriteit, zie sectie "Supportticket intake", verder in dit document.

Na registratie van uw vraag zal de contactpersoon gecontacteerd of teruggebeld worden door een Cadac-medewerker. In samenwerking wordt de vraag beantwoord en/of extra inspanning geleverd door de specialist om de vraag door middel van remote services op te lossen.

Via het Cadac-support portaal is de contactpersoon in staat om de voortgang van zijn/haar tickets te volgen.

Supportticket intake

Opdrachtgever heeft het recht om verstoringen over het gebruik van de Cadac producten via het supportportaal te laten registreren.

Via het portaal kunnen worden gemeld:

1. Service request (vraag, suggestie of verzoek)
2. Verstoringen

De voortgang en responsetijd van een melding wordt bepaald door de prioriteit van de melding. De prioritering wordt vastgesteld door de urgentie en impact van een melding, conform onderstaande tabel te bepalen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de tabel van toepassing is op productieomgevingen. Voor ontwikkel- en/of test- en/of acceptatieomgevingen is geen SLA van toepassing maar geldt een 'best effort' inspanningsverplichting.

De urgentie van de melding geeft aan in hoeverre de functionaliteit of productiviteit wordt beïnvloed. Er worden vier urgentieniveaus toegepast:

1. Vraag/suggestie/verzoek
2. Geringe afname functionaliteit/productiviteit
3. Grote afname functionaliteit/productiviteit
4. Compleet niet werkbaar, geen functionaliteit/productiviteit

De impact van de melding geeft de mate aan van het aantal getroffen gebruikers. Er worden vier impactniveaus toegepast:

1. De melding is van toepassing op één individu
2. De melding is van toepassing op één afdeling
3. De melding is van toepassing op meerdere afdelingen
4. De melding is van toepassing op de complete organisatie.

De prioriteit van de melding is de resultante van de urgentie en impact van een melding. Het prioriteitsniveau bepaalt de responstijd en oplos streeftijd van de melding.

Er worden vier prioriteringen toegepast:

1. Low
2. Medium
3. High
4. Urgent

De prioriteit van de melding wordt bepaald conform onderstaande tabel:

		Urgentie			
		Vraag/ suggestie/verzoek	Geringe afname functionaliteit/productiviteit	Grote afname, functionaliteit/productiviteit	Compleet niet werkbaar, geen functionaliteit/productiviteit
Impact	Eén individu	Low	Low	Medium	Medium
	Eén afdeling	Low	Medium	Medium	High
	Meerdere afdelingen	Medium	High	High	Urgent
	Complete organisatie	Medium	High	Urgent	Urgent

Cadac zal na registratie van de vraag de prioriteit van de melding, na contact, toetsing en goedkeuring van en met de klant aanpassen.

Cadac behoudt zich het recht voor supporttickets anders te prioriteren indien blijkt dat de prioritering ons inziens anders zou moeten zijn.

Support via het supportplatform

Het supportplatform van Cadac is 24 uur per dag, alle dagen per jaar, voor opdrachtgever beschikbaar, behoudens onderhoud en of overmacht situaties in geval van storingen en dergelijke.

Voor de afhandeling van verstoringen gelden responsetijden, afhankelijk van de prioriteit van de melding. Oplossingen worden altijd geboden op basis van 'best effort'.

	Urgent	High	Medium	Low
Responsetijden na registratie	< 4 uur	< 6 uur	< 12 uur	< 16 uur
Oplos streeftijden na registratie	Best effort		Best effort	

Responsetijden worden gemeten tijdens de reguliere openingstijden van de support (op werkdagen, maandag t/m vrijdag van 08.30 – 17.00 uur (CET), met uitzondering van algemene feestdagen. Indien

issues buiten openingstijden worden ingediend zullen deze de eerstvolgende werkdag worden opgepakt.

Escalatieprocedure

Bij een eventuele escalatie kan op drie verschillende niveaus worden geëscaleerd. Operationeel, tactisch en strategisch niveau. Op elk niveau wordt er in eerste instantie horizontaal geëscaleerd tussen de betrokkenen van opdrachtgever en Cadac. Vervolgens kan er verticaal worden geëscaleerd naar het bovenliggende niveau. Op het dashboard is de escalatieladder nader uitgewerkt en zijn tevens de contact gegevens van de voor de dienst verantwoordelijke Cadac medewerkers vermeld.

1.7 Wensen voor productverbetering

Om de gebruikerservaring van Cadac Connect te optimaliseren is input vanuit de gebruikers community essentieel. Om dit te faciliteren en ter bevordering van transparantie van de doorontwikkeling van Cadac Connect zal de Opdrachtgever worden uitgenodigd voor de Sprint Review presentaties van het bijbehorende ontwikkelteam.

Via de Cadac Store (cadac.com) kunnen gebruikers niet alleen productsuggesties aanmelden maar ook alle andere suggesties, inzien, aanvullen en hun stem uitbrengen op die suggesties waaraan in de community de meeste behoefte is.

De stemming bepaald deels welke product suggesties prioriteit krijgen in het ontwikkel en release proces. Voor verdere vragen of opmerking kunt u zich richten tot de Accountmanager van Cadac, of bij afwezigheid, de Product Owner van Cadac Connect.

1.8 Aanpassingen SLA

Deze SLA zal periodiek worden geëvalueerd en waar nodig aan de eisen van de dan geldende uitgangspunten en normen worden aangepast. De SLA is centraal beschikbaar op cadac.com.

1.9 Geschillenregeling SLA

Mochten opdrachtgever en Cadac ondanks de in deze SLA opgenomen procedures, en bijbehorend communicatie, er niet in slagen een geschil gezamenlijk op te lossen zal deze worden voorgelegd aan De stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA) in Heemstede, conform de NL Digital voorwaarden.