

## Service Level Agreement Indeqa®

Vanuit de met Easy2Meet B.V. (hierna: E2M) aangegane overeenkomst tot het gebruik van Indeqa® heeft afnemer recht op onderhoud en support, dit zoals nader omschreven in deze SLA.

### Algemeen

Melding van incidenten en/of behoefte aan service(s) dient altijd via de supportdesk kenbaar te worden gemaakt. Meldingen vallen uiteen in een 3-tal categoriën:

- Incidenten – Indeqa® werkt niet (meer), niet naar behoren en/of is anders dan op basis van de specificatie en laatste releasenotes mocht worden verwacht.
- Vragen – Opheldering over het gebruik van Indeqa®.
- Wijzigingen – Suggesties voor c.q. verzoeken tot wijziging van functionaliteit.

Als het gaat om de afhandeling van incidenten geschiedt dit op basis van kwalificatie/prioritering door de servicecoördinator voor E2M zoals hierna beschreven.

### Meldingsprocedure

Registratie van meldingen dient plaats te vinden via de supportpagina op de website van E2M. Via de wizard wordt de melding geconcretiseerd, waarna hiervoor een ticket wordt aangemaakt. Na kwalificering (zie hierna) wordt de ticket in behandeling genomen en u op de hoogte gehouden van het verdere verloop ervan.

### Kwalificatie/prioritering

Wanneer er sprake is van een incident wordt er als volgt gekwalificeerd:

- Hoog** Er is sprake van een kritieke/bedrijfskritische situatie. Dit houdt in dat Indeqa® geheel niet meer functioneert en een workaround volgens E2M niet (meer) mogelijk is.
- Gemiddeld** Er is sprake van een hinderlijke situatie. Dit houdt in dat Indeqa® gedeeltelijk niet meer functioneert. Er is nog mee te werken, echter dit kost enige moeite c.q. vraagt enige concessies. Een workaround is volgens E2M voorhanden/mogelijk.
- Laag** Er is sprake van lichte belemmeringen, waardoor gebruikers minder efficiënt kunnen werken. Een workaround is volgens E2M niet relevant c.q. voegt daar weinig aan toe.

Deze kwalificering vindt binnen 2 werkuren plaats. Op basis van deze kwalificering vindt de afhandeling als volgt plaats:

	Analyse & oplossingsrichting	Oplos(streef)tijd
<b>Hoog</b>	< 4 werkuren	< 16 werkuren
<b>Gemiddeld</b>	< 1 werkdag	< 15 werkdagen
<b>Laag</b>	< 5 werkdagen	te plannen nieuwe release

In het kader van de kwalificering/prioritering geldt dat: 1) de afnemer volledig dient te zijn in de beschrijving van het incident en wanneer er sprake is van wachttijd voor de aanlevering van noodzakelijke aanvullende informatie dit bovengenoemde beïnvloedt en 2) wanneer na analyse blijkt dat een gemeld incident veroorzaakt wordt door externe factoren, de bestede tijd voor de analyse tegen gangbare tarieven in rekening kan worden gebracht.

Voorts geldt dat incidenten veroorzaakt door haperingen binnen het hostingplatform (Azure/Microsoft365) buiten de invloedssfeer van E2M vallen en op basis van daarvoor geldende bepalingen worden afgehandeld.

### Bereikbaarheid

E2M is op werkdagen van 8.00 – 17.00u CET bereikbaar.