

Japr

url: <https://japr.nl/>

KVK: 75972379

Service Level Agreement (SLA)

Versie 1: 1 november 2024

Inhoudsopgave

1. Voor wie geldt deze overeenkomst.....	3
2. Duur van deze overeenkomst.....	3
3. Facturatie.....	3
4. Wijzigingen doorvoeren.....	3
5. Contact.....	4
6. Incidenten.....	4
7. Herstel tijd.....	5

1. Voor wie geldt deze overeenkomst

Deze overeenkomst is van toepassing op klanten die bij Japr een website, webshop of maatwerkproduct afnemen en er optioneel voor kiezen om deze via Japr te laten hosten. Het is belangrijk op te merken dat in het geval van self-hosting, waarbij de klant ervoor kiest om het product zelf te hosten, eventuele incidenten die voortvloeien uit deze keuze niet automatisch als een hoge prioriteit worden beschouwd.

2. Duur van deze overeenkomst

Tijdens de gehele duur van het service-hostingcontract of project opdracht, welke door de klant wordt afgesloten met Japr, zal deze overeenkomst van toepassing zijn. Japr behoudt echter het recht om wijzigingen aan te brengen in de SLA, op voorwaarde dat zij de klant hierover binnen een termijn van één maand op de hoogte stellen.

3. Facturatie

Alle uren die worden besteed aan het reageren op incidenten zullen in rekening worden gebracht op basis van het overeengekomen bedrag zoals vastgelegd in de projectovereenkomst.

Het is belangrijk op te merken dat bij incidenten in de live omgeving altijd alle uren zullen worden gefactureerd, aangezien de code reeds is goedgekeurd door de klant op de staging omgeving.

4. Wijzigingen doorvoeren

Voor het doorvoeren van wijzigingen in de functionaliteit van het product dient altijd eerst een grondig onderzoek te worden uitgevoerd, gevolgd door een schatting van de benodigde uren. Dergelijke wijzigingen worden beschouwd als major changes.

Aan de andere kant worden kleine wijzigingen, zoals cosmetische aanpassingen, typfouten, kleuraanpassingen, enzovoort, beschouwd als minor changes. Voor deze wijzigingen kan direct een inschatting van de benodigde uren worden gemaakt.

5. Contact

Voor alle communicatie met betrekking tot deze Service Level Agreement (SLA) dient er gebruik te worden gemaakt van e-mail. Het e-mailadres voor contact is info@japr.nl. Alle relevante meldingen, verzoeken en updates dienen via dit e-mailadres te worden verzonden.

In het geval dat een incident een prioriteit 1-niveau bereikt volgens de incidentenmatrix, is het toegestaan om telefonisch contact op te nemen. Telefonisch contact is echter alleen toegestaan met een van de eigenaren van het bedrijf.

6. Incidenten

Via de matrix kan bepaald worden wat de ernst is van een voorval. Hierna wordt in de responstijd tabel aangegeven wat de maximale responstijd is. Let op responstijd is niet gelijk aan hersteltijd.

INCIDENTEN					
ERNST					
		Alle primaire functies zijn uitgevallen	Enkele primaire functies zijn uitgevallen	Kan werken met beperkingen	Cosmetisch / Kleine problemen
OMVANG	Een groep gebruikers	1	1	3	4
	Een (1) gebruiker	2	3	4	4

7. Response tijd

Als de ernst van het incident is bepaald kan via de responsetijdmatrix de maximale response tijd worden bepaald.

ERNST	MAXIMALE RESPONSE TIJD	
	Kantoortijden*	Buiten kantoortijden
1	Binnen 4 uur	Binnen 8 uur
2	Binnen 8 uur	Binnen 12 uur
3	Binnen 12 uur	Binnen 1 werkdag
4	Binnen 1 werkdag	Binnen 2 werkdagen

* Kantoortijden zijn maandag t/m vrijdag van 9:00 - 17:00