# Definities en Interpretatie

* 1. In deze SLA worden de volgende begrippen als volgt gedefinieerd:

Beschikbaarheid: De tijd, uitgedrukt in een percentage, dat de Applicatie in een bepaalde kalendermaand beschikbaar is

gedurende schooldagen van 7.00 uur tot 22.00 uur, exclusief eventuele niet-beschikbaarheid die buiten de directe invloedssfeer van Malmberg ligt. Problemen van de Netwerkconfiguratie van de Instelling of Gebruiker vallen buiten de directe invloedssfeer van Malmberg.

Gebrek: Een fout in de Applicatie die ertoe leidt dat de Applicatie niet functioneert in overeenstemming met de Productbeschrijving of het niet voldoen van de Applicatie aan de SLA. Fouten in de Applicatie veroorzaakt door het niet of niet correct functioneren van de Netwerkconfiguratie en/of overige zaken die buiten de directe invloedssfeer van Malmberg liggen vormen geen Gebreken in de zin van deze SLA.

Incident: Een gebeurtenis die ertoe leidt dat de Applicatie niet functioneert overeenkomstig de Productbeschrijving of het niet voldoen van de Applicatie aan de SLA.

Leveringsvoorwaarden: de meest recente versie van de Malmberg Algemene Leveringsvoorwaarden (te vinden op [www.malmberg.nl/voorwaarden.htm](http://www.malmberg.nl/voorwaarden.htm)).

Netwerkconfiguratie: De hardware, tussenliggende telecommunicatieverbindingen en bijbehorende (besturings)systemen die buiten de invloedsfeer van Malmberg liggen.

Onderhoudsvenster: Werkdagen tussen 22.00 uur en 07.00 uur, in het weekeinde tussen vrijdag 22.00 uur en maandag 07.00 uur, en tijdens vakanties c.q. feestdagen wanneer scholen gesloten zijn.

SLA: Deze service level agreement.

* 1. Woorden die in deze SLA worden geschreven met een beginhoofdletter en niet in dit artikel zijn gedefinieerd, hebben de betekenis zoals daaraan gegeven in de Leveringsvoorwaarden en/of de relevante Licentievoorwaarden voor Educatieve Software of voor Digitale Leermiddelen (te vinden op [www.malmberg.nl/voorwaarden.htm](http://www.malmberg.nl/voorwaarden.htm)).
  2. Per onderwijssegment hanteert Malmberg een specifieke storingen-onderhoud pagina voor de betreffende Applicaties, waarnaar in dit document verwezen wordt bij het begrip ‘Malmberg storingen-onderhoud pagina’:

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderwijs-**  **segment** | **Webpagina** |
| PO | [www.malmberg.nl/basisonderwijs/service-1/storingen-en-onderhoud.htm](http://www.malmberg.nl/basisonderwijs/service-1/storingen-en-onderhoud.htm) |
| VO | [www.malmberg.nl/voortgezet-onderwijs/service-1/storingen-en-onderhoud-1.htm](http://www.malmberg.nl/voortgezet-onderwijs/service-1/storingen-en-onderhoud-1.htm) |
| MBO | [www.malmberg.nl/mbo/service-1/storingen-en-onderhoud.htm](https://www.malmberg.nl/mbo/service-1/storingen-en-onderhoud.htm) |

# Toepasselijkheid

* 1. Deze SLA wordt overeengekomen als bijlage bij een tussen Malmberg en Instelling overeengekomen Licentieovereenkomst met betrekking tot een Licentie op één of meerdere Applicatie(s), en is van toepassing op ieder gebruik van de Applicatie door Instelling en de Gebruikers. De toepasselijke bepalingen van de meest recente versie van de Leveringsvoorwaarden en van de relevante Licentievoorwaarden zijn naast en in aanvulling op deze SLA van toepassing. Deze SLA maakt integraal en onlosmakelijk onderdeel uit van de Licentieovereenkomst.
  2. In het geval van strijdigheid tussen deze SLA en de Licentievoorwaarden, hebben de Licentievoorwaarden voorrang.
  3. Deze SLA is aan Instelling ter hand gesteld bij bestelling van de Applicatie.

# Duur en beëindiging van de SLA

* 1. Duur en beëindiging van deze SLA zijn gekoppeld aan de Licentieovereenkomst. Deze SLA treedt op hetzelfde moment in werking als de Licentieovereenkomst. Zodra de Licentieovereenkomst eindigt, eindigt deze SLA automatisch.

# Beschikbaarheid

* 1. Vanaf de startdatum van de Licentieovereenkomst zal Malmberg de Applicatie voor gebruik door Instelling beschikbaar stellen en houden in overeenstemming met de Licentieovereenkomst en deze SLA. De Applicatie dient in samenhang met de Netwerkconfiguratie conform de Productbeschrijving te functioneren. Malmberg garandeert een Beschikbaarheid van de Applicatie van 99,5%.
  2. Beschikbaarheid betekent dat de Applicatie door Instelling benaderd en gebruikt kan worden. Niet inbegrepen zijn storingen aan verbinding en/of apparatuur die buiten de macht van Malmberg liggen, waaronder de Netwerkconfiguratie, verbinding en/of apparatuur van Instelling of Gebruikers.
  3. Beschikbaarheid wordt berekend en vastgesteld op basis van het interne monitoringsysteem van Malmberg.

# Ondersteuning en onderhoud

* 1. De helpdesk van Malmberg zal aan Instelling telefonische ondersteuning en ondersteuning per e-mail bieden bij het gebruik van de Applicatie, eventuele problemen die daarbij door de medewerkers van Instelling en Gebruikers worden ondervonden en voor het melden van Incidenten. De helpdesk is gedurende werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur bereikbaar voor telefonische ondersteuning en het melden van Incidenten, uitgezonderd op officieel erkende feestdagen.
  2. Malmberg is niet gehouden tot ondersteuning van Gebruikers van de Applicatie.
  3. Bij het vragen van ondersteuning en het melden van Incidenten dienen de volgende gegevens doorgegeven te worden: (i) contactgegevens van de contactpersoon, te weten e-mail adres en telefoonnummer, (ii) beschrijving van het probleem, zo accuraat als mogelijk, (iii) beschrijving van de door Instelling reeds genomen stappen.
  4. Instelling ontvangt bij ieder melding een ticketnummer van de melding op het door Instelling opgegeven e-mailadres. Instelling zal op verzoek van Malmberg informatie aanleveren om de melding te kunnen afhandelen. Instelling stemt ermee in naar beste vermogen te assisteren bij het verhelpen van het Incident. De contactpersoon zal voor Malmberg het aanspreekpunt zijn voor terugkoppeling over meldingen.
  5. Malmberg plant onderhoudswerkzaamheden en de installatie van eventuele Updates binnen het Onderhoudsvenster en zal deze ten minste vijf dagen van tevoren aankondigen. Aankondiging vindt plaats via de Applicatie en via de Malmberg website op de betreffende Malmberg storingen-onderhoud pagina. In het geval van hoge urgentie ten behoeve van de voorkoming van calamiteiten zal Malmberg hiervan afwijken.

# Oplossen van Incidenten

* 1. Iedere melding van een Incident wordt op grond van zijn aard en gevolgen voor het gebruik van de Applicatie door Malmberg ingedeeld in één van drie prioriteitscategorieën.
  2. Werkzaamheden in het kader van het oplossen van Incidenten zullen zo spoedig mogelijk aanvangen conform de volgende reactietijden en hersteltijden.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioriteits-**  **niveau** | **Omschrijving**  **incident** | **Reactietijd**  **[Hersteltijd]** |
| Hoog | Het volledig niet beschikbaar zijn van de Applicatie. | < 30 min.  [ < 8 werk- uren] |
| Medium | Gedeeltelijk onderbroken of verminderde prestatie van de Applicatie. Bijvoorbeeld gedeeltelijke niet-beschikbaarheid van de Applicatie. | < 4 uur  [ < 16 werkuren] |
| Laag | Problemen met beperkte gevolgen voor Instelling. Bijvoorbeeld verzoek voor wijzigen van configuratie of installatie van software of modules. | < 5 werk-dagen  [n.t.b.,  item op de backlog] |

* 1. Bij het oplossen van Incidenten is het Malmberg toegestaan al dan niet tijdelijke *work arounds* toe te passen.
  2. Reactietijden, hersteltijden en beschikbaarheid zijn inspanningsverplichtingen en gelden enkel voor Incidenten die door Instelling zijn gemeld en zijn geregistreerd door de helpdesk van Malmberg.
  3. Voor Incidenten die worden veroorzaakt door het niet of niet correct functioneren van de Netwerkconfiguratie en/of overige zaken die buiten de directe invloedssfeer van Malmberg liggen, gelden geen reactietijden. Bij deze Incidenten zal Malmberg enkel een ondersteunende rol spelen voor zover dat redelijkerwijs van haar verlangd kan worden.
  4. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van Incidenten die het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik door Instelling en andere aan Instelling of derden toe te rekenen omstandigheden komen voor rekening van Instelling. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van Incidenten die worden veroorzaakt door Gebreken komen voor rekening van Malmberg. Hierbij is eventuele gevolgschade uitgesloten en geldt de aansprakelijkheidsbepaling zoals opgenomen in de Leveringsvoorwaarden en/of de relevante Licentievoorwaarden.
  5. Het melden van een Incident op de website, op de Malmberg storingen-onderhoud pagina, wordt ook in beschouwing genomen als Malmberg reactie, in het licht van ‘reactietijden’.

# Remedies

7.1 Instelling kan een boete claimen i.v.m. niet-beschikbaarheid ingeval dat (i) in twee opeenvolgende maanden (de "meetperiode") de beschikbaarheidsgarantie niet wordt gehaald of (ii) in vier willekeurige maanden in één schooljaar (de "meetperiode") de beschikbaarheidsgarantie niet wordt gehaald.

7.2 De hoogte van de boete is (i) 2,5% bij beschikbaarheid binnen de meetperiode (dus twee maanden opeenvolgend of één schooljaar) tussen 99% en 99,5%, (ii) 5% bij beschikbaarheid binnen de meetperiode tussen 98% en 99%, (iii) 10% bij beschikbaarheid binnen de meetperiode tussen 95% en 98%, (iv) 20% bij beschikbaarheid tussen 50% en 95% en (v) 100% bij beschikbaarheid onder 50%.

7.3 Instelling kan een boete claimen i.v.m. niet behalen van de reactie- of hersteltijden ingeval dat een gegarandeerde reactie- of hersteltijd vijf keer in één schooljaar niet wordt gehaald.

7.4 De hoogte van de boete bij niet behalen van de reactie- of hersteltijden bedraagt 0,5% per niet behaalde reactie- of hersteltijd, met een maximum van 20%.

7.5 De hoogte van de totale boete is gemaximeerd tot 100% van de waarde van de betreffende licentie per schooljaar.

7.6 Voor het claimen van boetes wordt een onderbouwde boeteclaim ingediend bij Malmberg Klantenservice op de door Malmberg aangegeven wijze. Indien de Instelling dat wenst, of als dat contractueel zo is vastgelegd, kan de schoolleverancier dat ook namens Instelling doen.

7.7 Boeteclaims kunnen eenmaal per jaar worden ingediend over het gehele betreffende jaar. Instelling brengt een boeteclaim over het betreffende schooljaar in bij Malmberg uiterlijk veertien dagen na afloop van het betreffende schooljaar (duur van 1 augustus tot en met 31 juli). Boeteclaims die na die termijn worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

7.8 De remedies beschreven in dit artikel zijn de enige remedies die Instelling ter hand staan indien Malmberg niet voldoet aan de in dit artikel genoemde Beschikbaarheid, reactietijden en hersteltijden.

7.9 In geval van een conflict tussen partijen zal uitvoering van de SLA niet worden stopgezet opdat de goede voortgang niet onnodig wordt verhinderd, tenzij de aard van het geschil zodanig is dat dit in redelijkheid niet van Instelling of Malmberg mag worden verlangd.

# Oplossen van Gebreken

* 1. Indien sprake is van een Gebrek zal Instelling dit onverwijld na constatering aan Malmberg melden. Malmberg zal Gebreken kosteloos herstellen in volgorde van door Malmberg vast te stellen prioriteit en binnen een door Malmberg vast te stellen termijn. Van de oorzaak van het Gebrek en de door Malmberg te nemen maatregelen, zal Malmberg schriftelijk, waaronder begrepen per e-mail, verslag uitbrengen aan Instelling. Herstel van Gebreken conform dit Artikel 8 is de enige remedie die Instelling ter hand staat indien sprake is van gebreken.
  2. Instelling zal in redelijkheid medewerking verlenen teneinde Malmberg in staat te stellen te voldoen aan haar verplichtingen in dit Artikel 8.

November 2018