



Algemene Voorwaarden.

Service Level Agreement (SLA)

Februari 2020_01

Inhoud

Algemene voorwaarden Fledge Solutions B.V.	3
1. Partijen.	3
2. Voorwaarden en toepassing.	3
3. De kosten en betaling.	3
4. Niet betalen of te laat betalen.	4
5. Stoppen met Fledge.	4
6. Prijswijzigingen.	4
7. Beschikbaarheid.....	5
8. Regels voor het gebruik van Fledge.....	5
9. Service Level of Agreement.....	6
9.1 Prioritering, reactie en hersteltijden	6
9.2 Service Levels.....	7
9.3 Omschrijving KPI's.....	7
9.4 Support.....	11
9.5 Back-up.....	11
9.6 Rapportage	11
9.7 Kaders.....	12
10. Geschillen.	13
11. Aansprakelijkheid.....	13
12. Eigendom.....	13
13. Wijzigingen in deze voorwaarden.	13

Algemene voorwaarden Fledge Solutions B.V.

Fledge is de nieuwe vorm van bedrijfssoftware voor de maakindustrie. Het is in beginsel een SaaS-dienst ('software as a service'). Het is compleet, stabiel, betrouwbaar en makkelijk bereikbaar in de Cloud. Superhandig voor als je altijd en overal inzicht wilt hebben in de lopende zaken. Maar ook als je de software in alle hoeken van jouw productielocatie beschikbaar wilt hebben om iedere relevante taak realtime te ondersteunen.

1. Partijen.

Deze voorwaarden zijn bedoeld om duidelijkheid te scheppen tussen wat wij samen hebben afgesproken. Jij, jullie of u als gebruiker van de Fledge diensten en wij als Fledge Solutions B.V., gevestigd op de Gallery, Universiteit Twente, Hengelosestraat 500 7521 AN, te Enschede (KvK 67505058).

2. Voorwaarden en toepassing.

De onderstaande voorwaarden zijn samen met de bijbehorende Nederland ICT voorwaarden, de Fledge voorwaarden. Vanaf het moment dat je een gebruikersprofiel aanmaakt en akkoord geeft op onze voorwaarden zijn deze van kracht. Wij verzoeken je om jouw profiel altijd up to date te houden. Bij wijzigingen dus graag zo spoedig mogelijk ook jouw profiel aanpassen. Mochten er wijzigingen of aanvullingen zijn op onze algemene voorwaarden, dan kun je die ook hier vinden.

3. De kosten en betaling.

Het aanmaken van een gebruikersprofiel is natuurlijk kosteloos. De maandbedragen die daarna worden geïncasseerd staan duidelijk vermeld in jouw profiel. Je kunt op ieder gewenst moment wisselen van diensten die wij aanbieden. Na iedere wijziging of uitbreiding wordt het nieuwe maandbedrag keurig getoond. Pas daarna geef je akkoord. Kortom; helder en zonder verrassingen achteraf.

Na afloop van iedere maand ontvang je een factuur. Deze wordt middels SEPA-incasso geïncasseerd. Mocht dat niet lukken, dan proberen we het bedrag nogmaals te incasseren. Als het nog niet lukt zullen wij jullie hiervan per mail informeren. Jullie moeten in dat geval zelf zorgdragen voor een tijdige betaling van het verschuldigde bedrag onder vermelding van het factuurnummer.

4. Niet betalen of te laat betalen.

Als je te laat betaalt mogen wij wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen. Maar dan hebben we je al wel vooraf twee keer een herinnering gestuurd. Het is zelfs mogelijk dat we jullie de toegang tot Fledge blokkeren. Mochten we er uiteindelijk samen niet meer uitkomen, dan hebben we het recht om de overeenkomst te ontbinden en jullie profiel te verwijderen zonder dat we jullie hiervoor eerst officieel in gebreke moeten stellen. We zijn in dat geval niet aansprakelijk voor eventuele schade die jullie hierdoor lijden.

5. Stoppen met Fledge.

Je kunt op ieder moment stoppen met Fledge. Dit kun je aangeven in jouw gebruikersprofiel. Andere manieren van opzeggen worden niet geaccepteerd. Je kunt kiezen om een “minimale administratie” aan te houden om de gegevens overal en altijd bij de hand te houden. Ook voldoe je zo aan de bewaarplicht van de data. Mocht je dat niet willen, dan kun je natuurlijk ook jouw gehele profiel opzeggen. Hierbij is het van belang dat je vooraf zelf de benodigde data uit jullie administratie opslaat en een juiste back-up van je data op een andere plek gaat bewaren.

6. Prijswijzigingen.

In jouw gebruikersprofiel staan alle prijzen duidelijk vermeld. Nieuwe producten worden daar aangekondigd en beschreven, inclusief de bijbehorende prijs. Eventuele prijswijzigingen worden minimaal een maand vooraf hier bekend gemaakt. En zoals het hoort mag je na iedere prijswijziging jouw overeenkomst opzeggen. Blijf je na ingang van de wijzigingen werken met Fledge, dan geef je daarmee aan dat je hiermee akkoord bent.

7. Beschikbaarheid.

Fledge is in principe altijd en overal te gebruiken. Natuurlijk kunnen we niet voorkomen dat er soms beperkingen zijn als gevolg van storingen of onderhoud. Ook al doen we onze uiterste best, toch kunnen wij niet garanderen dat Fledge op ieder besturingssysteem, alle softwareversies en ieder type hardware te gebruiken is. Gepland onderhoud doen we zoveel mogelijk 's nachts, vooraf wordt duidelijk aangegeven wanneer. En werk je ook met onze API's dan hebben we natuurlijk alleen invloed op de werking van onze eigen API en niet op het systeem waarmee je koppelt.

Er kan altijd sprake zijn van overmacht waardoor wij onze diensten niet kunnen leveren, bijvoorbeeld door een stroomstoring, of als een leverancier zijn verplichting niet nakomt. Dan zijn wij niet verplicht om Fledge aan te bieden of andere verplichtingen uit deze voorwaarden uit te voeren. In dit geval heb je natuurlijk het recht om de overeenkomst op te zeggen. We zijn dan niet verplicht om een vergoeding te betalen.

8. Regels voor het gebruik van Fledge.

Hierbij bepalen we dat jij zelf ten alle tijde verantwoordelijk bent voor het gebruik van Fledge en alle handelingen die onder jouw inlog gebeuren. Fledge mag niet gebruikt worden voor illegale activiteiten. Ook al is dit handelen gebeurd door een ander persoon die middels jouw wachtwoord is ingelogd, bewust of onbewust. Wij aanvaarden daar geen aansprakelijkheid voor.

Ook verwachten wij respect voor onze intellectuele-eigendomsrechten en van anderen. Informatie, afbeeldingen, etc. mogen dus niet zonder onze toestemming vooraf gebruikt worden voor welke doeleinden dan ook. Ook mag je (delen van) onze software niet nabouwen.

9. Service Level of Agreement

Deze SLA is van toepassing op de door Opdrachtgever bij Fledge Solutions betrokken configuraties zoals overeengekomen.

Deze SLA heeft betrekking op het beheren, onderhouden en in standhouden van Fledge Solutions Cloud Server(s) conform de overeengekomen Servicelevels binnen de randvoorwaarden zoals vermeld. Op de Dienst zijn de volgende voorwaarden van toepassing in volgorde van prioriteit:

1. SLA (bron: Previder B.V.)
2. Nederland ICT Voorwaarden 2014

Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de bovenstaande rangorde, waarbij het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde.

Fledge Solutions zal zich er naar beste kunnen voor inspannen deze SLA met zorg uit te voeren. Alle in deze genoemde diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. In dat kader erkent de Opdrachtgever de grote complexiteit en afhankelijkheid van de internet- en informatietechnologie.

9.1 Prioritering, reactie en hersteltijden

In dit hoofdstuk wordt de prioritering, reactie en hersteltijden gedefinieerd. Onderstaand schema geeft het tijdspad weer tussen de start van een Incident en het einde van de afhandeling ervan.



Bij aanmelding van een incident per e-mail tijdens kantoortijd zit er maximaal 1 uur tussen de melding van een incident en het aanmaken van een ticket. Bij telefonische aanmelding tijdens kantooruren gebeurt dit direct.

Onderstaande tabel beschrijft de prioritering en bijbehorende reactie en Hersteltijd die geldt binnen het Servicewindow die van toepassing is op de Dienst.

Prio	Classificatie	Omschrijving	Reactietijd	Hersteltijd
1	High	De dienstverlening of primaire functionaliteit van de dienstverlening is niet beschikbaar	< 1 uur	< 8 uur
2	Medium	Overige problemen en incidenten met enige impact op de bedrijfsprocessen.	< 2 uur	< 16 uur
3	Low	Geen impact, kan gepland opgelost worden.	< 2 uur	< 40 uur

De Hersteltijd is niet van toepassing voor het terugplaatsen van een back-up en filesystem checks. Dit vanwege het feit dat de tijd waarin een back-up kan worden teruggeplaatst geheel afhankelijk is van de omvang en de retentie van de back-up.

9.2 Service Levels

In onderstaande tabel staan voor de Cloud infrastructuur de Servicelevels, de KPI's en PI's in relatie tot het Servicewindow. Een KPI heeft een grote impact op het functioneren van de dienst, terwijl een PI niet direct een gevolg heeft voor het functioneren van de dienst.

KPI's	Servicelevel	Servicewindow
Beschikbaarheid	99,8%	24x7
Netwerkdelay	99,99%	24x7
Beschikbaarheid OS	99,95%	24x7
Incident reactietijd OS beheer	80%	24x7
Incident hersteltijd OS beheer	80%	24x7
Back-up	99,99%	

9.3 Omschrijving KPI's

In onderstaande tabellen worden per (K)PI het Servicelevel nader omschreven. IJkpunt voor de meting van Servicelevels is het Servicemanagementsysteem van Fledge Solutions.

Indien de oorzaak van de verminderde Beschikbaarheid is veroorzaakt door de afnemer, of het gevolg is van overmacht, dan wordt deze niet meegerekend.

KPI's	Beschikbaarheid Cloud
Servicelevel	99,95%
Omschrijving	Beschikbaarheid van de Dienst in de Cloud infrastructuur
Meting	100% minus: het aantal seconden dat de Dienst niet beschikbaar is gezien vanuit het Servicemanagementsysteem gedeeld door het aantal seconden in de kalendermaand * 100. Tijd besteed aan gepland (spoed)onderhoud telt niet mee binnen de berekening van de beschikbaarheid.
Scope	Servicewindow is 24*7

KPI's	Beschikbaarheid netwerk
Servicelevel	99,99%
Omschrijving	Beschikbaarheid van het Netwerk.
Meting	100% minus: het aantal seconden dat het Netwerk niet beschikbaar is, gezien vanuit het monitoringsysteem gedeeld door het aantal seconden in de kalendermaand * 100. Tijd besteed aan gepland (spoed) onderhoud telt niet mee binnen de berekening van de beschikbaarheid.
Scope	Alleen van toepassing bij afname van IP Connectivity en niet bij afname van marktplaats en carrier verbindingen. De beschikbaarheid geldt tot aan de laatste router binnen het Fledge Solutions Netwerk. Servicewindow is 24*7

KPI	Netwerkdelay < 30 ms
Servicelevel	99,99%
Omschrijving	Tijd die nodig is voor data om te komen tussen twee eindpunten in het datacommunicatie netwerk van Fledge Solutions. De Delay wordt gemeten tot aan de laatste router binnen het Fledge Solutions netwerk.

Meting	100% minus het aantal seconden dat de Delay in het Netwerk boven de 30ms is gezien vanuit het monitoringsysteem gedeeld door het aantal seconden in de kalendermaand * 100.
Scope	Alleen van toepassing bij afname van IP Connectivity en niet bij afname van marktplaats en carrier verbindingen. Servicewindow is 24*7
KPI's	Beschikbaarheid OS
Servicelevel	99,95%
Omschrijving	Beschikbaarheid van het Besturingssysteem op de virtuele server.
Meting	100% minus: het aantal seconden dat het Besturingssysteem niet beschikbaar is, gezien vanuit het monitoringsysteem gedeeld door het aantal seconden in de kalendermaand * 100. Tijd besteed aan gepland onderhoud telt niet mee binnen de berekening van de Beschikbaarheid.
Scope	Beheer-OS

KPI's	Incident reactietijd
Servicelevel	80% van het totaal aantal incidenten per kalendermaand
Omschrijving	De tijd die Fledge Solutions mag gebruiken voordat een melding in behandeling wordt genomen.
Meting	De Reactietijd loopt vanaf het moment dat de melding is ingevoerd in het Servicemanagementsysteem en er een Ticketnummer via de e-mail is verstuurd naar de aanmelder tot het moment dat de melding in het Servicemanagementsysteem is toegewezen aan een medewerker die deze gaat afhandelen. Bij telefonische aanmelding wordt deze direct ingevoerd.

	Bij aanmelding via de e-mail wordt de melding binnen 1 uur ingevoerd.
Scope	Servicewindow is het gekozen Servicewindow. Buiten kantooruren wordt de reactietijd verdubbeld en kunnen enkel prioriteit 1 meldingen (telefonisch) worden aangemeld.

KPI's	Incident hersteltijd
Servicelevel	80% van het totaal aantal incidenten per kalendermaand
Omschrijving	Hersteltijd betekent de tijd waarbinnen de verstoring moet zijn verholpen.
Meting	De Hersteltijd wordt gemeten vanaf het moment dat de melding is ingevoerd in het servicemanagementsysteem en een Ticketnummer via de e-mail naar de klant is verstuurd. Bij telefonische aanmelding wordt deze direct ingevoerd. Bij aanmelding via de e-mail wordt de melding binnen 1 uur ingevoerd.
Scope	Servicewindow is het gekozen Servicewindow. Buiten kantooruren kunnen enkel prioriteit 1 meldingen (telefonisch) worden aangemeld.

PI's	Back-up
Servicelevel	99,99%
Omschrijving	Beschikbaarheid van het systeem voor het maken van back-ups met behulp van snapshot technologie.
Meting	100% minus: het aantal seconden dat het back-upstelsel niet beschikbaar is gedeeld door het aantal seconden in de maand* 100. Tijd besteed aan gepland

	onderhoud telt niet mee binnen de berekening van de beschikbaarheid.
Scope	Het Servicewindow is 24*7

9.4 Support

Voor melden van incidenten zijn de volgende ingangen beschikbaar:

	Tijden	Waarvoor
Supportdesk	Werkdagen 8:30 – 17:00	Melden van incidenten en stellen van algemene vragen

De supportdesk is zowel per telefoon als via het online supportportaal bereikbaar voor het stellen van vragen en het aanmelden van incidenten.

9.5 Back-up

Er worden dagelijks kosteloos database back-ups gemaakt. Op verzoek kan er een restore worden uitgevoerd. Hier zijn kosten aan verbonden die afhankelijk zijn van de grootte van de database, connectivity, koppelingen, maatwerk etc.

Optioneel kan een service worden aangeboden waarbij een kopie van de eigen database zelf kan worden opgehaald en worden bewaard op een eigen server.

9.6 Rapportage

Standaard- en maatwerkrapportage documenten kunnen zelf worden gedownload en worden bewerkt. Uploaden van rapportage documenten kan door de eindgebruiker zelf worden uitgevoerd.

9.7 Kaders

Voor deze SLA beschrijvingen gelden de volgende kaders:

- Gepland (spoed) onderhoud telt niet mee binnen de berekening van de Beschikbaarheid. Onderhoud kan dagelijks tussen 22:00 uur en 07:00 uur worden gepland. Onderhoud wordt van tevoren aangekondigd via de website, mailing en of applicatie.

Door Fledge Solutions als spoedeisend bestempeld onderhoud kan ook buiten het Onderhoudswindow door Fledge Solutions worden uitgevoerd. Fledge Solutions spant zich tot het uiterste in om dit onderhoud vooraf aan te kondigen maar geeft hierop geen garantie.

- Naast gepland (spoed) onderhoud tellen de volgende gebeurtenissen niet mee binnen de berekening van de Beschikbaarheid:
- Uitval veroorzaakt door handelen of nalaten van (medewerkers van) de klant of van gedrag van derden dat redelijkerwijs aan de klant moet worden toegerekend, inclusief eventuele uitval door klant specifieke Applicaties;
 - Uitval veroorzaakt door het op verzoek van klant niet uitvoeren van naar oordeel van Fledge Solutions noodzakelijke werkzaamheden, zoals het installeren van updates en patches.
 - Uitval veroorzaakt door het op verzoek van klant wel uitvoeren van naar oordeel van Fledge Solutions ongewenste werkzaamheden.
 - Uitval veroorzaakt door hackers,
 - Sabotage, virussen of elke andere schadelijke handeling uitgevoerd door een derde partij;
 - DNS issues buiten de controle van Fledge Solutions;
 - Uitval door verstoringen op het internet of andere telecommunicatieproblemen;
 - Uitval als gevolg van vuur, explosies of elk ander geval van overmacht;

10. Geschillen.

Voor al onze overeenkomsten geldt het Nederlandse recht. We proberen natuurlijk om iedere geschil eerst in goed onderling overleg op te lossen. Lukt dit niet dan leggen we deze situatie voor aan de bevoegde rechter in Almelo.

11. Aansprakelijkheid.

Mocht je van mening zijn dat wij aansprakelijk zijn voor schade die jullie in welke vorm dan ook geleden hebt, dan dien je ons eerst schriftelijk in gebreke te stellen. Geef duidelijk aan welke schade het betreft en waarom jij van mening bent dat wij hiervoor verantwoordelijk zijn. Ook geef je ons een redelijke termijn om te reageren en natuurlijk om een passende oplossing te zoeken.

12. Eigendom.

De gegevens die je gedurende het gebruik van Fledge hebt ingevoerd, zijn en blijven ten allen tijde van jullie. Je wordt echter geen eigenaar of rechthebbende van de programmatuur die door ons beschikbaar wordt gesteld als SaaS-dienst of op welk product van ons dan ook.

13. Wijzigingen in deze voorwaarden.

Situaties veranderen, technische ontwikkelingen staan niet stil, kortom; ook deze voorwaarden zullen af en toe mee veranderen. Wijzigingen worden altijd duidelijk aangegeven in het gebruikersprofiel. Mocht je het met deze wijzigingen niet eens zijn dan kun je de overeenkomst opzeggen. Blijf je toch gebruik maken van Fledge dan geef je daarmee aan geen bezwaar te hebben.