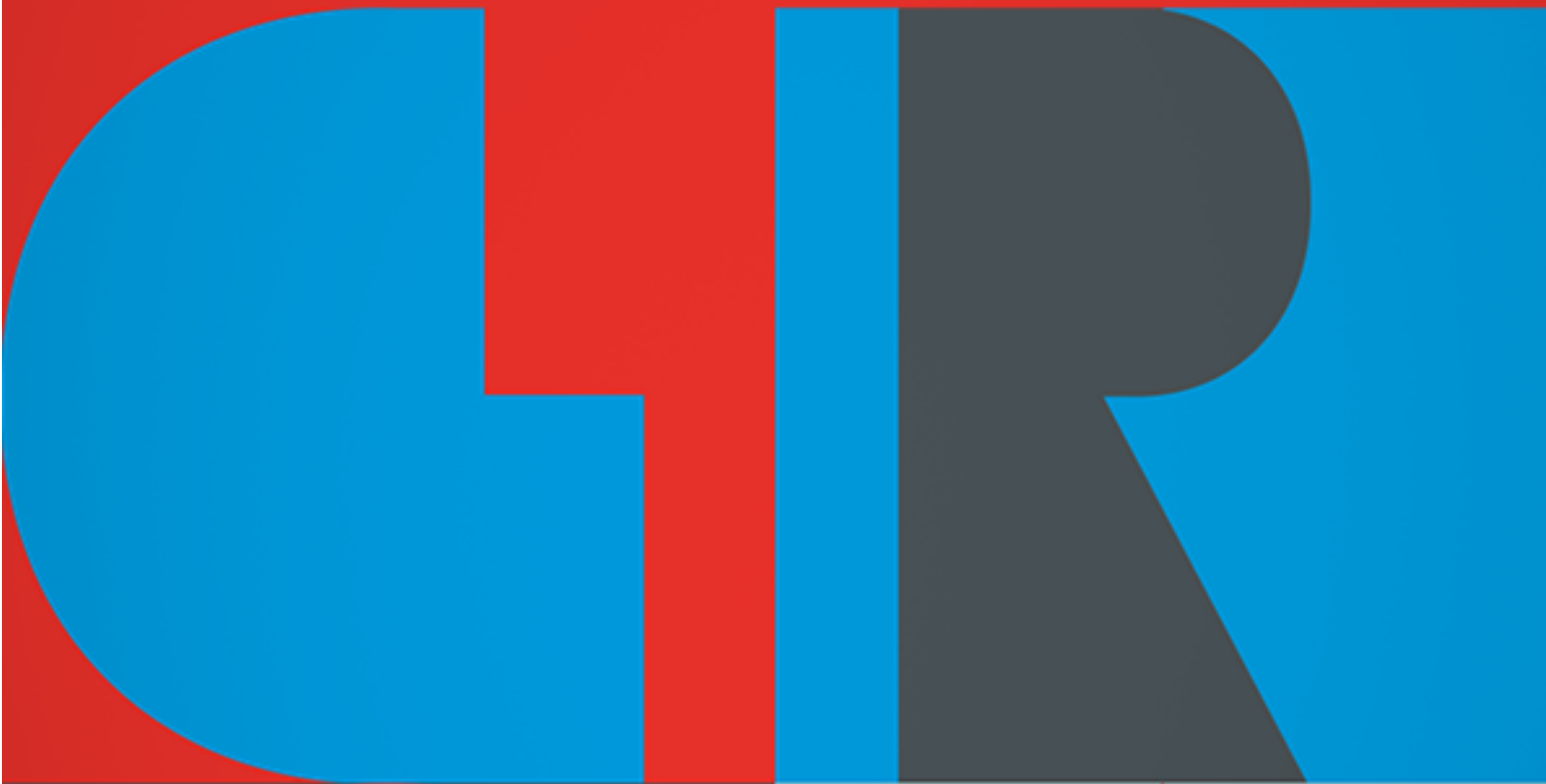
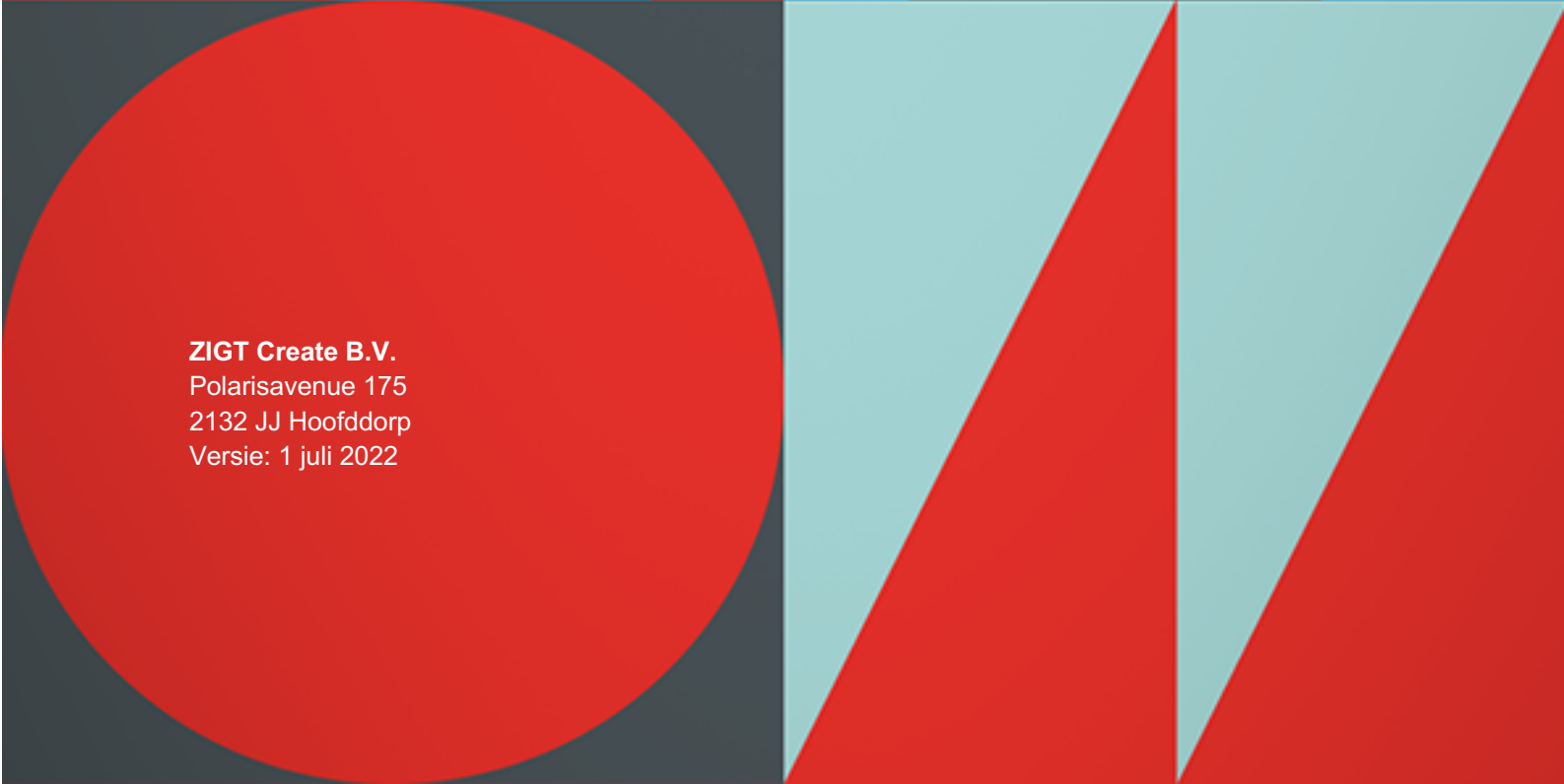


Service Level Agreement



ZIGT Create B.V.
Polarisavenue 175
2132 JJ Hoofddorp
Versie: 1 juli 2022



**“Het geheim achter een
voorsprong krijgen, is
beginnen.”**

Mark Twain - (1835 – 1910)

Inhoudsopgave

1. Drie servicelevels.....	4
1.1 Onderhoud: langere levensduur.....	4
1.2 Onderhoud: veiliger.....	5
1.3 Monitoring.....	5
1.4 Meedenken en vooruitkijken.....	5
1.5 Sneller geholpen.....	5
1.6 Garantie.....	5
2. Algemeen.....	6
2.1 Scope van de SLA.....	6
2.2 Wijzigingen.....	6
2.3 Informatieplicht en geheimhouding.....	6
2.4 Definitie ‘websites’.....	6
2.5 SLA op maat.....	6
3. Ingang, looptijd en opzegging.....	6
4. Adres, contact en openingstijden.....	7
4.1 Bereikbaarheid.....	7
5. Service van ZIGT.....	8
5.1 Change en incident management.....	8
5.2 Probleem management.....	10
5.3 Configuratie management.....	11
5.4 Preventief onderhoud.....	11
5.5 Klacht- en correctief onderhoud.....	13
5.6 Bereikbaarheid website tijdens onderhoud.....	13
5.7 Monitoring en rapportage.....	13
5.8 Calamiteiten & escalaties.....	15
5.9 Data/content in CMS tijdens (door)ontwikkeling.....	15
5.10 Termijn beschikbaarheid acceptatieomgeving.....	15
5.11 Exit-procedure.....	16
6. Facturatie, tarieven en korting.....	16
6.1 Facturatie.....	16
6.2 Uurtarieven.....	16
6.3 Korting: strippenkaart.....	17
7. Kosten.....	17

De Service Level Agreement (SLA) beschrijft de kwaliteit van de dienstverlening waar ZIGT Create B.V. - hierna te noemen ZIGT - zich aan committeert na oplevering van de website en/of wanneer hostingdiensten worden afgenomen.

1. Drie servicelevels

De SLA van ZIGT kent drie varianten, het verschil wordt bepaald door het niveau van service. We kennen een standaard SLA die we kosteloos aan al onze opdrachtgevers aanbieden. Daarnaast zijn er twee onderhouds-SLA's: de SLA Solid en de lichtere SLA Lite.

De onderhouds-SLA's bieden we aan als optioneel abonnement. In de onderstaande tabel geven we de verschillen beknopt weer. Daarna geven we een toelichting op de voordelen van de SLA's onderhoud.

Vergelijking verschillende SLA niveaus			
	Standaard	Lite	Solid
Updates CMS	×	1 update p/jaar	✓
Direct automatische Drupal security patches	×	✓	✓
AVG: Standaard Verwerkersovereenkomst	✓	✓	✓
AVG: Maatwerk Verwerkersovereenkomst	×	×	✓
Monitoring	×	×	✓
Overzicht belangrijkste gebruikersstatistieken	×	×	✓
Kosteloze consultancy uren per jaar	×	×	✓
Telefonisch melden change requests, incidenten, etc.	✓	✓	✓
Servicedesk voor snellere afhandeling	×	✓	✓
Reactietijd	3 werkdagen	3 werkdagen	1 werkdag
Oplostijd	5 werkdagen	5 werkdagen	3 werkdagen
Verlengde garantie	×	1 uur p/maand	✓
Online inzicht lopende abonnementen	×	×	✓

1.1 Onderhoud: langere levensduur

Websites slijten en roesten niet maar de omgeving van een website verandert voortdurend. Daarom is regelmatig onderhoud verstandig. Websites die door ZIGT gemaakt worden, leveren we op in de meest recente softwareversie van dat moment. Van de software die we gebruiken komen nieuwe versies uit. Door deze updates door te voeren in de website verleng je de technische levensduur.

De website gaat langer mee. Dat scheelt op termijn geld. Nieuwe wensen en eisen kunnen vorm krijgen, terwijl de basis altijd op orde is.

1.2 Onderhoud: veiliger

Door regelmatig onderhoud blijft de veiligheid van je website gewaarborgd. Doordat de omgeving van een website voortdurend verandert, ontstaan er zwakke plekken in de software. Daardoor ontstaat het risico op een hack of datalek. Door de software up to date te houden, komen er geen virussen en duistere figuren in de website en blijven bedrijfs- of klantgegevens in de website AVG-proof.

1.3 Monitoring

Een live website staat in een dynamische omgeving: het internet. Er kunnen zich onverwachte problemen met bereikbaarheid of snelheid voordoen. Er kunnen softwarefouten optreden of veiligheidscertificaten aflopen. Gebruikers bezoeken de website: inzicht in gebruikersstatistieken is wenselijk.

Voor opdrachtgevers met SLA Solid monitoren we de website. Wanneer er zaken niet in orde zijn, kaarten we dit aan en zoeken we een oplossing.

1.4 Meedenken en vooruitkijken

Als een website eenmaal live staat, begint het echte werk eigenlijk pas. Na livegang is evaluatie wenselijk: hoe wordt de website gebruikt? In de loop der tijd veranderen wensen en eisen vanuit de organisatie. De markt verandert. En online ontwikkelingen gaan 24/7 met lichtsnelheid door. ZIGT is een partner die meedenkt en vooruitkijkt. Voor opdrachtgevers met SLA Solid reserveren we daarom uren consultancy.

1.5 Sneller geholpen

Opdrachtgevers met een onderhouds-SLA krijgen voorrang ten opzichte van opdrachtgevers met een standaard SLA als er iets moet gebeuren.

Opdrachtgevers met een SLA Solid of SLA Lite krijgen toegang tot Servicedesk. Als er iets niet werkt aan je website, of je wilt iets laten veranderen, dan kun je - zoals dat heet - een ticket inschieten. Deze tickets staan meteen bovenaan ons prioriteitenlijstje.

1.6 Garantie

De reguliere garantietermijn geldt drie maanden na oplevering. Dit is in overeenstemming met de algemene branchevoorwaarden. Met de SLA Solid verleng je de garantietermijn voor de duur van de overeenkomst. Kom je er dus een jaar later achter dat dat ene knopje toch niet goed werkt, dan zetten wij dat zonder te aarzelen kosteloos voor je recht. De SLA Lite voorziet boven op de standaard garantietermijn van drie maanden in 1 uur extra garantie per maand.

2. Algemeen

2.1 Scope van de SLA

De SLA is van toepassing op websites die door ZIGT voor de opdrachtgever zijn ontwikkeld. De standaard SLA is onderdeel van de overeenkomst die de ontwikkeling van de website betreft. Beide onderhouds-SLA's zijn optioneel en geven we vorm in een separate overeenkomst.

2.2 Wijzigingen

ZIGT heeft de intentie om het serviceniveau onverminderd hoog te houden. Het kan echter voorkomen dat we wijzigingen op de SLA moeten doorvoeren. Dat recht behouden wij ons voor.

2.3 Informatieplicht en geheimhouding

Alle in het kader van deze SLA ter beschikking gestelde of verkregen informatie over organisaties, hun doelen en bedrijfsprocessen zal door ZIGT vertrouwelijk worden behandeld. De informatie zullen we niet gebruiken voor andere doeleinden dan waarvoor deze verstrekt is.

2.4 Definitie 'websites'

Omwille van de leesbaarheid hebben we het in dit document over 'websites'. Eigenlijk bedoelen we steeds 'websites, online platforms, webapplicaties en andere online producten die door ons gemaakt zijn'.

2.5 SLA op maat

Deze SLA kan uitgebreid worden met afspraken over service op maat. Deze afspraken worden vastgelegd in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

3. Ingang, looptijd en opzegging

De standaard SLA is van kracht op alle websites die door ZIGT in opdracht van de opdrachtgever zijn ontwikkeld. De datum van ingang is de datum van oplevering van de website.

Dit moment staat niet per se gelijk aan het moment dat de website live gaat, maar is het moment nadat de acceptatietest is uitgevoerd en de testresultaten daarvan zijn verwerkt

De looptijd van de SLA is afhankelijk van het niveau waarvoor gekozen is.

SLA	Looptijd
Standaard	Tot 1 jaar na oplevering
Onderhoud Lite	Zolang de overeenkomst duurt
Onderhoud Solid	Zolang de overeenkomst duurt

4. Adres, contact en openingstijden

ZIGT Create B.V. Polarisavenue 175 2132 JJ Hoofddorp Nederland	+31(0)71 - 51 333 71 create@zigt.nl www.zigt.nl KvK 763.232.93
-------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ZIGT is geopend op werkdagen van 09:00 tot 17:30 uur. Tijdens officiële feestdagen is ZIGT gesloten.

Dag	Openingstijden
Maandag	09:00 tot 17:30
Dinsdag	09:00 tot 17:30
Woensdag	09:00 tot 17:30
Donderdag	09:00 tot 17:30
Vrijdag	09:00 tot 17:30
Zaterdag	Gesloten
Zondag	Gesloten

4.1 Bereikbaarheid

ZIGT is bereikbaar op de aangegeven openingstijden.

Buiten de reguliere openingstijden is ZIGT alleen op basis van best effort beschikbaar. Dit wil zeggen dat je altijd kunt bellen en dat we altijd zullen proberen om te helpen, maar dat we niet kunnen garanderen dat je ons (meteen) bereikt of dat we (meteen) kunnen helpen.

5. Service van ZIGT

5.1 Change en incident management

Ontwikkeling van een website is een doorlopend proces. Wijzigingen en incidenten die aan ZIGT worden gemeld en krijgen een nummer en worden door ZIGT opgepakt. Er zijn twee soorten meldingen (issues): zogenaamde 'change requests' en 'incidenten'.

Wanneer ZIGT aanpassingen maakt op de website, ben je als opdrachtgever medeverantwoordelijk voor de live-gang. Dat betekent dat je het uitgevoerde werk controleert en ons via e-mail of Servicedesk akkoord geeft voor de gemaakte wijzigingen en de live doorvoering ervan.

5.1.1 VERZOEK TOT WIJZIGING (CHANGE REQUEST)

Een Change Request is een verzoek tot wijziging. Het betreft een nieuwe functionaliteit en valt buiten de scope van het originele project.

5.1.2 INCIDENTEN (ERRORS & BUGS)

Soms werkt iets niet zoals verwacht of zoals het zou moeten. Incidenten zijn vaak errors of bugs in de software die zich onverwacht voordoen.

5.1.3 MELDING INDIENEN

Afhankelijk van het serviceniveau kun je een melding op verschillende manieren bij ZIGT indienen.

Manier	Standaard	Lite	Solid
E-mail	✓	✓	✓
Telefoon	✓	✓	✓
Servicedesk	✗	✓	✓

Meldingen die per telefoon of e-mail worden gedaan, worden handmatig uiterlijk 8 werkdagen na het doen van de melding in Servicedesk geplaatst door een medewerker van ZIGT. Pas nadat de melding in Servicedesk staat, wordt het voor ZIGT een officiële melding waarop deze SLA van toepassing is.

5.1.4 REACTIETIJDEN

Als je een melding bij ZIGT neerlegt, zullen we zo snel mogelijk reageren en aan het werk gaan. Tijdens reguliere openingstijden mag je ZIGT aan de volgende reactietijden houden:

SLA	Reactietijd
Standaard	3 werkdagen
Lite	3 werkdagen
Solid	1 werkdag

5.1.5 OPLOSTIJDEN

Als ZIGT voor je aan het werk gaat, wil je dat de klus snel klaar is. Tijdens reguliere openingstijden mag je ZIGT voor werkzaamheden van minder dan twee uur de volgende oplostijden verwachten:

SLA	Oplostijd
Standaard	5 werkdagen
Lite	5 werkdagen
Solid	3 werkdagen

Werkzaamheden die meer dan twee uur tijd kosten, plannen we in overleg in en kunnen dus van de bovengenoemde oplostijden afwijken.

5.1.6 PRIORITEITSTELLING

Wanneer er meerdere verzoeken tegelijkertijd binnenkomen en een wachtrij ontstaat, werkt ZIGT deze in de volgende volgorde af:

- Opdrachtgevers met SLA Solid
- Opdrachtgevers met SLA Lite
- Opdrachtgevers met SLA Standaard

Zijn er meerdere verzoeken met hetzelfde niveau, dan zijn de datum en tijd van binnenkomst bepalend.

5.1.7 OPSCHALEN PRIORITEIT VAN INCIDENTEN

Omdat incidenten (bugs en errors) onverwachte problemen zijn, kan het nodig zijn om een incident op te schalen naar een hogere prioriteit zodat ZIGT het probleem sneller kan aanpakken. Denk bijvoorbeeld aan incidenten met proces-kritische functionaliteiten als betaalmodule in een webshop of even- registratieformulier dat niet meer werkt.

Het opschalen van prioriteit is afhankelijk van het serviceniveau een bepaald aantal keer mogelijk.

SLA	Reactietijd	Oplostijd	Aantal
Standaard	Direct	2 werkdagen	1 keer per jaar
Lite	Direct	2 werkdagen	1 keer per jaar
Solid	Direct	1werkdag	Onbeperkt

Het opschalen van een prioriteit doe je altijd per telefoon. Een medewerker van ZIGT bevestigt de verhoging van prioriteit per e-mail en meldt dit aan de projectmanager. Deze besluit uiteindelijk of een incident daadwerkelijk kan worden opgeschaald en koppelt dit aan je terug.

5.1.8 GARANTIEWERKZAAMHEDEN

Onder garantiewerkzaamheden verstaan wij alle werkzaamheden die nodig zijn om de website te laten functioneren in overeenstemming met de eerder gemaakte afspraken. Wijzigingen die binnen de garantietermijn vallen, moeten net als andere werkzaamheden telefonisch, per e-mail of via Servicedesk worden gemeld. Hoe lang de garantieperiode is, is afhankelijk van het SLA niveau.

SLA	Garantietermijn
Standaard	3 maanden na oplevering
Lite	3 maanden na oplevering en daarna 1 uur per maand *
Solid	Zolang de overeenkomst duurt

* Overgebleven garantie-uren kunnen niet worden meegenomen naar een volgende maand.

Wijzigingen binnen de garantietermijn worden niet gefactureerd. De garantietermijn gaat in na het akkoord van de opdrachtgever na de acceptatietest. Het moment van oplevering is dus niet de dag waarop de website live gaat, de dag waarop je de factuur ontvangt of de factuurdatum.

5.1.9 VERZOEKEN BUITEN GARANTIETERMIJN

Change requests of incidenten die buiten de garantietermijn vallen, worden op nacalculatie of met een vaste prijs uitgevoerd.

Uitvoering op nacalculatie

Change Requests worden gewoonlijk op nacalculatie verwerkt. Medewerkers van ZIGT houden de gewerkte tijd bij met tijdschrijf-software. De bestede tijd wordt vermeerderd met 15% projectmanagement en daarna naar het eerstvolgende kwartier afgerond. De minimale tijdsduur voor een Change Requests is een half uur. Het is daarom verstandig om meerdere kleine verzoeken als één wijziging in te dienen.

Uitvoering met vaste prijs

Bij werkzaamheden met een vaste prijs spreken we vooraf het factuurbedrag af. Dit is het bedrag dat je betaalt, ook als later blijkt dat we langer of korter nodig hebben gehad dan vooraf ingeschat. Werkzaamheden met een vaste prijs zijn alleen mogelijk wanneer de vooraf ingeschatte tijdsbesteding twee uur of meer bedraagt.

5.2 Probleem management

Wanneer kritische incidenten zich voordoen, lossen we deze op. Na het oplossen van het incident zal ZIGT onderzoek doen naar een mogelijke oorzaak van het incident om herhaling te voorkomen. Afhankelijk van het serviceniveau wordt bepaald hoe lang ZIGT maximaal de tijd neemt om de onderliggende oorzaak te bepalen.

SLA	Tijd onderzoek
Standaard	30 minuten
Lite	30 minuten

Solid	2 uur
-------	-------

Proactief probleembeheer is onderdeel van de onderhouds-SLA'S. Zie hiervoor artikel 5.5 Preventief onderhoud.

5.3 Configuratie management

Afhankelijk van het serviceniveau is het mogelijk om inzicht te krijgen in bepaalde onderdelen van de configuratie van de website dan wel serveromgeving.

SLA	Configuratie op aanvraag
Standaard	×
Lite	×
Solid	✓

5.4 Preventief onderhoud

Afhankelijk van het serviceniveau, voert ZIGT preventief onderhoud op de website door. Preventief onderhoud houdt in dat we software-updates van het CMS doorvoeren. Updates zijn functionele- en vormtechnische verbeteringen. Daarnaast is een belangrijke reden voor het doorvoeren van updates veiligheid. In de tabel hieronder staat voor welk niveau SLA het preventief onderhoud van toepassing is.

SLA	Preventief onderhoud
Standaard	×
Lite	1 update per jaar
Solid	✓

In alle software worden op den duur kwetsbaarheden ontdekt en van deze kwetsbaarheden kan misbruik gemaakt worden. Daarom brengen frameworks, Content Management Systemen en andere softwareleveranciers regelmatig updates uit.

Regelmatig onderhoud verlengt de technische levensduur en houdt de veiligheid van websites op orde. Daarbij biedt Onderhoud Solid meer bescherming dan Onderhoud Lite. Bij websites die veel privacygevoelige data verwerken, adviseren we daarom te kiezen voor Onderhoud Solid.

5.4.1 SOFTWARE UPDATES

ZIGT onderscheidt vier verschillende typen updates, namelijk:

- major updates
- minor updates
- hotfixes (build updates)
- security patches

Updates kennen versienummering. Het eerste getal geeft de major update aan, het tweede getal de minor update en het derde de laatste hotfix. Het ziet er als volgt uit:

```
[major] . [minor] . [hotfix]
```

Een bijzonder type update is de security patch. Deze kan bij elk type update meegenomen worden en zorgt voor het versterken van kwetsbaarheden in de veiligheid.

Major updates

Een major update kan worden gezien als een upgrade. Dat wil zeggen dat een nieuw versienummer van de software uitkomt. Bijvoorbeeld een update van versie 8.x.x naar versie 9.x.x. Dit soort updates brengen vaak zeer grote veranderingen met zich mee. Naast fundamenteel nieuwe functionaliteiten of vormgeving, kan het ook zijn dat de update met een totaal andere (beveiligings)techniek gebouwd is.

```
[major] . [minor] . [hotfix]
```

In principe behoort het doorvoeren van een major update niet tot de onderhouds-SLA'S. Wanneer de impact van een major update meevalt, dan zullen we deze voor de onderhouds-SLA'S wél gewoon doorvoeren. Bij de release van een major update zullen we altijd met de opdrachtgever in overleg treden en indien nodig een prijsindicatie voor de update afgeven.

Minor updates

Minor updates zijn wijzigen die software stabiel maken, eventuele problemen oplossen en soms nieuwe functionaliteiten toevoegen. Alle updates van dit type worden doorgevoerd in het geval van SLA Onderhoud Solid. Bij de SLA Lite voeren we één update van dit type per jaar door.

```
[major] . [minor] . [hotfix]
```

Voor ZIGT minor updates doorvoert, wachten we uiterlijk vier weken op de eerste hotfix. Uit ervaring blijkt dat minor-updates binnen enkele weken worden voorzien van een hotfix om zo eventuele kinderziektes op te lossen.

Hotfixes (build updates)

Hotfixes of build updates zijn vrijwel altijd kleine wijzigingen aan software. Ze hebben geen grote impact op de functionaliteit of veiligheid.

```
[major] . [minor] . [hotfix]
```

Updates op dit niveau nemen we mee als we een update op het minor-niveau doorvoeren. Wanneer ZIGT beoordeelt dat in de hotfix belangrijke security patches zitten, zullen we hem wel meteen doorvoeren.

Security patches

Security patches worden altijd als onderdeel van de onderhouds-SLA's doorgevoerd, tenzij deze onderdeel zijn van een hotfix (build update). In dat geval zal ZIGT de afweging maken

of de update wel of niet noodzakelijk is. Kritische security patches worden direct automatisch doorgevoerd zodra het CMS deze uitbrengt.

5.4.2 UITSLUITINGEN

De volgende werkzaamheden vallen buiten het preventief onderhoud:

- doorvoeren van functionele wijzigingen,
- werkzaamheden met betrekking tot de hosting,
- werkzaamheden die voortvloeien uit wijzigingen in wetgeving (cookie-meldingen, opt-in-verplichtingen, digitoegankelijkheid, enzovoort) en
- werkzaamheden die voortvloeien uit wijzigingen in techniek die niet direct verband houdt met de website (denk bijvoorbeeld aan wijzingen in Googles zoekalgoritme, nieuwe devices om websites te bezoeken en veranderingen in API's van gekoppelde systemen)

5.5 Klacht- en correctief onderhoud

Afhankelijk van het niveau van de SLA vindt er klacht- en correctief onderhoud plaats. Dat wil zeggen dat fouten worden hersteld na constatering door de klant (klachtonderhoud) of door ZIGT (correctief onderhoud) uit eigen beweging.

SLA	Klachtonderhoud	Correctief onderhoud
Standaard	- Binnen de garantietermijn zonder kosten - Buiten garantietermijn als incident	- Binnen garantietermijn zonder kosten - Buiten garantietermijn als incident
Lite	- Binnen de garantietermijn zonder kosten - Buiten garantietermijn als incident	- Binnen garantietermijn zonder kosten - Buiten garantietermijn als incident
Solid	✓	✓

Ook het rechtzetten van fouten die voortkomen uit de error monitoring valt onder correctief onderhoud.

Initiëren van Change Requests

Binnen het correctief onderhoud, valt ook dat ZIGT Change Requests zal initiëren die de kwaliteit van de website ten goede komen maar buiten de scope van de SLA vallen.

5.6 Bereikbaarheid website tijdens onderhoud

Gedurende onderhoud kan het voorkomen dat de website niet of slecht bereikbaar is. Wanneer de verwachting is dat dit langer dan 20 minuten duurt, voeren we onderhoudswerkzaamheden in overleg uit. De tijdsduur dat de website slecht bereikbaar of offline is beperken we tot het absolute minimum. Vaak gaat het om slechts enkele minuten.

5.7 Monitoring en rapportage

Draait alles nog, zijn er geen rare fouten en hoe lang is het SSL certificaat nog geldig? Afhankelijk van het niveau van de SLA houdt ZIGT websites op de volgende punten in de gaten:

Uptime

De website staat op een server die in verbinding staat met het internet. Op die manier kunnen bezoekers de website bereiken. De server waarop de website gehost is, kan tijdelijk uitvallen waardoor hij niet meer bereikbaar is.

ZIGT monitort de uptime van de website. Mocht er iets misgaan, handelen we meteen en zorgen ervoor dat de website zo snel mogelijk weer online is. Is de website niet bij ZIGT gehost, dan informeren we je over problemen die optreden en adviseren we over oplossingen.

Errors

Errors - software-fouten - kunnen heel verschillende oorzaken hebben en zich onverwacht voordoen. Het gevolg kan zijn dat de hele of een gedeelte van de website niet bereikbaar is, of dat deze niet naar behoren werkt. Met speciale software controleren we je website op fouten en indien zich fouten voordoen, lossen we deze zo snel mogelijk op.

Secure Sockets Layer

Websites worden extra beveiligd met een SSL certificaat. Een SSL certificaat zorgt voor een betere beveiliging van de informatie tussen de website (webserver) en de bezoeker. Een SSL certificaat wordt afgesloten voor een vooraf gekozen periode en moet daarna opnieuw aangevraagd en geïnstalleerd worden. Heb je een SLA Onderhoud Solid, dan monitort ZIGT de geldigheid van geïnstalleerde certificaten en meldt het tijdig wanneer deze aflopen.

Website Speed Test

Een belangrijk onderdeel van een goede gebruikerservaring is dat websites goed presteren; dat ze snel werken. Met Pingdom Website Speed Test controleren wij regelmatig of de website nog goed presteert.

Bij oplevering van een nieuwe website streeft ZIGT altijd naar een zo hoog mogelijke Pagespeed-score. Niet alle factoren hebben we zelf in de hand dus de hoogst haalbare score van 100 punten kunnen we niet altijd garanderen. Mocht de prestatie onder 75 punten komen, dan zal ZIGT waar mogelijk optimalisaties doorvoeren en indien nodig advies over vervolgstappen geven.

Maatwerk monitoring

Voor de meeste websites bieden de monitoring-maatregelen van de SLA Solid goede zekerheid. Het kan echter voorkomen dat de website specifieke monitoring nodig heeft. Denk bijvoorbeeld aan het bijhouden van de uptime van API's (programmatuur van derden) die worden gebruikt. Of bijvoorbeeld controle op het al dan niet feilloos kunnen doorlopen van transacties. Indien nodig maken we hierover afspraken en leggen we deze in een aparte overeenkomst vast.

SLA	Monitoring
Standaard	✗
Lite	✗
Solid	✓

5.7.1 RAPPORTAGE

Opdrachtgevers met een SLA Solid hebben toegang tot het portal van ZIGT. Hierin vind je gegevens over doorgevoerde updates, tickets de status en gewerkte uren ervan, lopende abonnementen, maandelijkse statistieken van je website, uptime en meer.

SLA	Rapportage
Standaard	×
Lite	×
Solid	✓

5.8 Calamiteiten & escalaties

Afhankelijk van het serviceniveau van de SLA kun je in het geval van calamiteiten en escalaties contact met ons opnemen.

SLA	Tijden	Telefoonnummer(s)
Standaard	Reguliere openingstijden	071 - 51 333 371
Lite	Reguliere openingstijden	071 - 51 333 371
Solid	Reguliere openingstijden	071 - 51 333 371 Mobiele nummers op aanvraag

Opdrachtgevers met een SLA Solid kunnen ook buiten de reguliere openingstijden bellen, ZIGT werkt dan op basis van best effort. Dat betekent dat we niet kunnen garanderen dat je ons (meteen) kan bereiken of (meteen) een oplossing kunnen bieden.

5.9 Data/content in CMS tijdens (door)ontwikkeling

Tijdens de ontwikkeling en het intern testen van websites maken we zoveel mogelijk gebruik van dummy-data en -content (teksten en afbeeldingen). Wanneer websites echter live staan en doorontwikkeld moeten worden, werkt ZIGT met productiedata en -content van een bepaalde periode. Dit kan als gevolg hebben dat ook persoonsgegevens die zich in het CMS bevinden (bijvoorbeeld gegevens van ingevulde formulieren) ook op de ontwikkel- en testomgeving van ZIGT aanwezig kunnen zijn.

Als je bezwaar hebt tegen deze manier van werken, kunnen we afzien van doorontwikkeling met productie-data en -content. Doorontwikkeling met testdata en -content bieden we aan als aanvullende dienst; de kosten zijn afhankelijk van het formaat van de website.

5.10 Termijn beschikbaarheid acceptatieomgeving

Voor livegang op de productieomgeving staan websites op onze acceptatieomgeving om door de opdrachtgever getest te worden. In de meeste gevallen wordt de website ook hier gevuld. We garanderen beschikbaarheid van (de data in) de website tot zes maanden na oplevering ter acceptatie.

Als ZIGT een website oplevert ter acceptatie, verwachten we dat de opdrachtgever de acceptatietest binnen twee weken uitvoert. In overleg kan deze termijn verlengd worden.

Vervolgens kan de website gevuld worden met content. Als er tussen oplevering ter acceptatie en een vervolgopdracht aan ZIGT (bijvoorbeeld live zetten, doorontwikkeling of iets anders) meer dan drie maanden verstreken is, brengen we opstartkosten in rekening.

5.11 Exit-procedure

Stopt de samenwerking tussen ZIGT en de opdrachtgever, dan is de exit-procedure van toepassing. De samenwerking stopt wanneer er geen actieve onderhouds-SLA en/of hostingovereenkomst is of wanneer er voor een opdrachtgever met een standaard SLA-overeenkomst langer dan zes maanden geen werkzaamheden zijn uitgevoerd zijn.

In onderstaande tabel is weergegeven wat wanneer met welke gegevens gebeurt.

Gegevens	Verwijderd
Website op ontwikkel-, test-, acceptatie omgeving	Per direct
Website op productieomgeving *	Per direct
Broncode website	Per direct
Ontwerpbestanden	Per direct
Back-ups	Per direct
Overige project- en klantinformatie	Per direct
Financiële gegevens (facturen e.d.)	Conform wetgeving

* Van toepassing wanneer de website op de productieomgeving (server) van ZIGT is ondergebracht.

Het is mogelijk om een back-up van bepaalde informatie te krijgen. Mogelijk zijn hier kosten aan verbonden.

6. Facturatie, tarieven en korting

6.1 Facturatie

Tenzij anders overeengekomen factureert ZIGT 25% bij aanvang van een project en 75% bij oplevering van de website. De oplevering is niet gelijk aan het moment dat de website live gaat, maar nadat de acceptatietest is uitgevoerd en de testresultaten daarvan zijn verwerkt.

Change requests en incidenten buiten de garantietermijn worden over het algemeen achteraf in rekening gebracht.

6.2 Uurtarieven

Op het moment van het schrijven van deze versie van de SLA, gelden de onderstaande uurtarieven. Deze kunnen ondertussen zijn gewijzigd.

Functie	Uurtarief
Ontwerpers en programmeurs	110 euro

Projectmanagement	110 euro
-------------------	----------

6.2.1 GEDURENDE OPENINGSTIJDEN

Van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:30 uur:

- projectwerkzaamheden en meerwerk: 100% van het programmeurs-tarief
- projectmanagement: 100% van het projectmanagement-tarief

6.2.2 BUITEN OPENINGSTIJDEN

Op momenten dat ZIGT gesloten is:

- projectwerkzaamheden en meerwerk: 200% van het programmeurs-tarief
- projectmanagement: 200% van het projectmanagement-tarief

Werkzaamheden laten uitvoeren buiten reguliere openingstijden is alleen mogelijk wanneer er uitdrukkelijk akkoord is gegeven en dit bevestigd is via e-mail en/of telefoon.

6.3 Korting: strippenkaart

Als je meerdere tickets of werkzaamheden verwacht, is het voordelig om een strippenkaart aan te schaffen. Bij een strippenkaart krijg je 10% korting op het uurtarief.

Bij een strippenkaart ontvang je vooraf een factuur voor het aantal overeengekomen uren. Dit zijn er minimaal veertig. Met behulp van software houden we bij hoeveel tegoed er nog over is.

Wanneer je meer uren gebruikt dan je nog tegoed hebt, kun je hiervoor een nieuwe strippenkaart aanschaffen. Als je dat liever hebt, kunnen we de extra uren éénmalig factureren op basis van het kortingstarief voor strippenkaarten. Een jaarlijkse strippenkaart is tot twaalf maanden na ingang geldig, in overleg kunnen uren meegenomen worden naar het volgende jaar.

7. Kosten

ZIGT biedt de standaard SLA aan alle opdrachtgevers die een website door ZIGT hebben laten maken. Tegen een meerprijs is het mogelijk het niveau van de standaard SLA te verhogen naar een onderhouds-SLA.

SLA	Configuratie op aanvraag
Standaard	Kosteloos
Lite	Afhankelijk van de installed base
Solid	Afhankelijk van de installed base

In de onderstaande tabel een overzicht van de kosten van de onderhouds-SLA's. De kosten berekent ZIGT op basis van de zogeheten 'installed base'. Dit zijn alle werkzaamheden die ZIGT heeft uitgevoerd bij de ontwikkeling en doorontwikkeling van de website uitgedrukt in

geld: het oorspronkelijke project plus eventuele change requests. De installed base van de website wordt jaarlijks bij verlenging van de overeenkomst vastgesteld.

Installed base van - tot		SLA Lite	SLA Solid
€ 0,-	€ 9.999,-	€ 1.080,-	€ 1.883,-
€ 10.000,-	€ 14.999,-	€ 1.620,-	€ 2.824,-
€ 15.000,-	€ 19.999,-	€ 1.980,-	€ 3.531,-
€ 20.000,-	€ 29.999,-	€ 2.240,-	€ 4.590,-
€ 30.000,-	€ 39.999,-	€ 3.175,-	€ 5.950,-
€ 40.000,-	€ 49.999,-	€ 3.630,-	€ 7.200,-
€ 50.000,-	€ 74.999,-	€ 4.810,-	€ 9.375,-
€ 75.000,-	€ 99.999,-	€ 6.850	€ 12.380
€ 100.000,-	en meer	Op aanvraag	Op aanvraag