



## Service Level Agreement

### Open2biz

Mauritslaan 56  
6161 HW Geleen  
T: +31 (0)85 002 0265  
e: support@open2biz.nl  
<http://www.open2biz.nl>

**Plaats** Sittard-Geleen  
**Datum** 05-12-2023  
**Status** Versie 1.6

DRAFT - EXAMPLE

## Inhoudsopgave

<b>Versiebeheer</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>4</b>
1.1 Achtergrond Service Level Agreement.....	4
1.2 Doel van de SLA.....	4
1.3 Gerelateerde documenten.....	4
1.4 Goedkeuring en beheer SLA.....	5
1.5 SLA van ons Datacenter.....	5
<b>2 Diensten SLA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Scope van de dienstverlening.....	6
2.2 Te leveren diensten beheer.....	7
2.3 Te leveren diensten onderhoud.....	7
2.4 Te leveren onderhoud maatwerk derden.....	8
<b>3 Supportondersteuning</b> .....	<b>9</b>
3.1 Prioriteiten.....	9
3.2 Registratie en reactietijd.....	9
3.3 Uptime.....	9
3.4 Extra ondersteuning buiten openingstijd.....	10
3.5 Beschikbaarheid van de maatwerk broncode.....	10
3.6 Contact opnemen met helpdesk.....	10
3.7 Openingstijden.....	10
<b>4 <i>Metabase Addendum</i></b> .....	<b>11</b>
<b>5 <i>PBX Addendum</i></b> .....	<b>12</b>
<b>6 <i>Geïsoleerde Testomgeving Addendum</i></b> .....	<b>13</b>
<b>7 Namens opdrachtgever gemachtigde personen</b> .....	<b>14</b>
<b>8 Partijen</b> .....	<b>15</b>

## Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving

DRAFT - EXAMPLE

## 1 Inleiding

### 1.1 Achtergrond Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement (SLA) is een overeenkomst die gesloten is tussen:

- Open2Bizz BV, hierna te noemen opdrachtnemer.
- <klant naam>, hierna te noemen opdrachtgever.

Deze SLA is van toepassing op de dienst 'Software as a Service' vastgelegd middels contract met referentie <order nr>

### 1.2 Doel van de SLA

In deze SLA worden de afspraken, met betrekking tot de dienst 'Software as a service' vastgelegd.

De beschrijving bestaat uit een definitie van indicatoren (de servicelevels) die voor de opdrachtgever van belang zijn met het oog op (de kwaliteit van) haar bedrijfsvoering. De betreffende indicatoren zijn meetbaar en beïnvloedbaar door opdrachtnemer.

Per indicator is de bijbehorende norm opgenomen. Deze normen zijn de meetbare criteria waaraan opdrachtnemer moet voldoen om het diensten niveau richting opdrachtgever te garanderen.

### 1.3 Gerelateerde documenten

De SLA heeft een relatie met de Algemene Voorwaarden van opdrachtnemer, meer specifiek de "Algemene Voorwaarden ICTWaarborg – B2B". Deze zijn aan deze overeenkomst als bijlage toegevoegd, of te downloaden via onze [website](#).

Daar waar de definities of bepalingen in de SLA strijdig zijn met die in de Algemene Voorwaarden, zullen de definities en bepalingen in de Algemene Voorwaarden geldend zijn.

Daar waar de definities of bepalingen in de SLA strijdig zijn met specifieke afspraken die voor bepaalde diensten met de opdrachtgever zijn gemaakt, zullen de specifieke afspraken geldend zijn.

Daar waar specifieke afspraken over het service level strijdig zijn met de Algemene Voorwaarden, zullen de specifieke afspraken geldend zijn.

#### **1.4 Goedkeuring en beheer SLA**

De goedkeuring van de SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en opdrachtnemer.

Wanneer wijzigingen in de SLA moeten worden doorgevoerd, dan ligt de verantwoordelijkheid voor het wijzigen bij het Contractmanagement van de opdrachtgever en opdrachtnemer. De noodzaak tot wijziging kan daarbij afkomstig zijn vanuit de achterliggende organisatie.

Indien de opdrachtgever en opdrachtnemer akkoord gaan met de wijzigingen, wordt de goedkeuring vastgelegd middels het plaatsen van de handtekeningen van beide partijen op het gewijzigde SLA. Ook de eventuele contractuele wijzigingen worden opnieuw geaccordeerd door de vertegenwoordigers (het Contractmanagement) van zowel de opdrachtgever als opdrachtnemer.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (versie)beheer van deze SLA.

#### **1.5 SLA van ons Datacenter**

Ons datacenter, dat voldoet aan ISO/IEC 27001:2013, waarborgt strikte informatiebeveiliging. Wij vertrouwen op hun gedocumenteerde Service Level Agreement (SLA) om de veiligheid en integriteit van onze gehoste diensten te waarborgen.

## 2 Diensten SLA

### 2.1 Scope van de dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de dienstverlening waarop deze SLA is gebaseerd. Opdrachtgever stelt de applicatie Odoo versie **<versienr>** beschikbaar voor Opdrachtnemer.

Deze Service Level Agreement heeft betrekking op de dienst waarop deze Service Level Agreement is afgesloten, te weten:

- Ondersteuning bij basis gebruik en algemene functionaliteit van Odoo.
  - Aanmaken/Configureren van Odoo gebruikers
  - Gebruikers voorzien van juiste standaard Odoo rechtengroep
  - Gebruikers helpen bij het vinden van het juiste menu/scherm/knop in Odoo
  - Aanpassen van de standaard Instellingen van Standaard Odoo Apps
  - Installeren/Verwijderen van extra talen, bij het installeren van nieuwe taal omvat dit alleen de standaard vertalingen inbegrepen in de standaard Odoo software.
- Toegang tot de helpdesk van Open2Bizz.  
Elke vorm van communicatie dat niet per direct telefonisch kan worden afgehandeld resulteert in een helpdesk ticket. Afhandeling van het ticket is afhankelijk van het onderwerp van het ticket en de prioriteit volgens de tabel uit paragraaf 3.1.
- Uitvoeren van code updates van de standaard Odoo code vanuit het officiële versiebeheer van Odoo (<https://github.com/odoo/odoo>).  
<Indien de klant ook een Enterprise contract heeft bij Odoo dan is dit ook inclusief updates voor de Enterprise Code vanuit het officiële versiebeheer van Odoo Enterprise (<https://github.com/odoo/enterprise>)>
- Uitvoeren van code updates van het Ubuntu besturingssysteem.  
Dit omvat niet een upgrade naar een nieuwe Ubuntu versie.
- Toegang tot Odoo via een URL aangeleverd door Open2Bizz.  
Normaliter is dit <https://klantnaam.open2bizz.com>.

## 2.2 Te leveren diensten beheer

Om de opdrachten, zoals genoemd onder 2.1, uit te voeren worden de volgende, door opdrachtnemer te leveren, beheer diensten gedefinieerd:

Te leveren diensten	Omschrijving
Incident Management	Het registreren, beheren en verhelpen van incidenten. Meldingen worden vastgelegd m.b.v. een Helpdesktool. Het analyseren van incidenten. Het uitvoeren van pro-actief Incident Management.
Stand-by werkzaamheden	Stand-by tijdens kantooruren. Stand-by op afroep
Service Level Management	Het besturen en beheersen van de geleverde service.

## 2.3 Te leveren diensten onderhoud

Om de opdrachten, uit te voeren worden de volgende, door opdrachtnemer te leveren, onderhoud diensten gedefinieerd:

Te leveren diensten	Omschrijving
Onderhoud operating system	Het onderhoud en up-to-date houden van het Ubuntu operating systeem. Opdrachtnemer plant, indien nodig, updates van het Ubuntu besturingssysteem in hoeverre dit door de community wordt aangeboden. Opdrachtnemer kan geen verantwoordelijkheid nemen over de correcte werking van het besturingssysteem, aangezien het Open Source software betreft en dit wordt onderhouden door derden. Indien het gebruikte besturingssysteem niet meer onderhouden wordt, hanteren we een "best practice" principe. Wij analyseren het probleem en adviseren over de te nemen stappen.
Onderhoud database	Het onderhouden en up-to-date houden van de database.
Backup	Elke uur wordt een backup gemaakt en max. 7 dagen bewaard. Deze is op server niveau, dit bevat het operating systeem, Odoo code, maatwerk en de Odoo database.
Onderhoud Odoo	Het onderhouden van Odoo met als doel de software beschikbaar te houden. Updates naar nieuwe major versies vallen niet onder het standaard SLA.

#### **2.4 Te leveren onderhoud maatwerk derden**

Onderhoud aan maatwerk van derden of van community modules valt ten alle tijden buiten de diensten van het SLA. Hoewel we vanuit dit SLA wel een adviserende rol vervullen, zullen daadwerkelijke verzoeken en problemen altijd en uitsluitend op nacalculatie worden uitgevoerd.

DRAFT - EXAMPLE



### 3 Supportondersteuning

#### 3.1 Prioriteiten

De gemelde storingen zullen in één van de volgende categorieën worden geïnclassificeerd:

Prioriteit	Niveau storing
<i>Prioriteit 1 (hoog)</i>	Totaal verlies van de dienst.
<i>Prioriteit 2 (gemiddeld)</i>	Er is sprake van gedeeltelijk, beperkte of afnemende beschikbaarheid.
<i>Prioriteit 3 (laag)</i>	Storing met nauwelijks of geen effect voor de klant.
<i>Prioriteit 4</i>	Geen storing. Bijvoorbeeld vraag over specifieke functionaliteit of uitbreiding van functionaliteit.

#### 3.2 Registratie en reactietijd

Het classificeren, beheren en afhandelen van incidenten.

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Verantwoordelijke
Reactietijd	Binnenkomst incident bij helpdesk opdrachtnemer tot en met de terugmelding bij de Helpdesk van de opdrachtgever.	Prioriteit 1 : 2 uur Prioriteit 2 : 8 uur Prioriteit 3 : 1 week Prioriteit 4 : 2 weken	Oprachtnemer
Afhandeltijd	Vanaf de hierboven genoemde terugmelding tot en met het gereed melden van de helpdesk opdrachtnemer aan de helpdesk opdrachtgever.	Prioriteit 1 : 8 uur Prioriteit 2 : 2 dagen Prioriteit 3 : 2 weken	Oprachtnemer

#### 3.3 Uptime

In onze toewijding aan kwaliteit, garanderen wij een uptime van 99,9% volgens onze Service Level Agreement (SLA). Dit betekent maximale beschikbaarheid van onze diensten, waardoor u kunt vertrouwen op een stabiele en betrouwbare serviceomgeving.

### **3.4 Extra ondersteuning buiten openingstijd**

Voor ondersteuning buiten reguliere openingstijden kan opdrachtgever extra ondersteuning krijgen van opdrachtnemer. Deze ondersteuning moet minimaal 14 werkdagen van tevoren worden aangevraagd.

De extra ondersteuning wordt op basis van nacalculatie in rekening gebracht.

### **3.5 Beschikbaarheid van de maatwerk broncode**

Het beschikbaar stellen van data en maatwerk broncode doen we via Gitea. Wij maken voor iedere omgeving een apart (sub)project aan in Gitea.

Opdrachtgever zal met een toegewezen account ook toegang krijgen tot het versiecontrole systeem. Via Gitea kan ten alle tijden de laatste versie worden gedownload. Opdrachtnemer kan 2 accounts aanleveren (Gitea Gebruikers) welke wij toegang geven.

### **3.6 Contact opnemen met helpdesk**

Opdrachtgever stelt een lijst beschikbaar met maximaal 3 werknemers die contact mogen opnemen met de helpdesk. Deze werknemers worden bij naam benoemd, en samen met een telefoonnummer en email adres kenbaar gemaakt bij ondertekenen van deze SLA.

Communicatie verloopt alleen via deze contactpersonen en deze zijn daarbij tevens gemachtigd door opdrachtgever om verzoeken tot aanmaken, verwijderen en aanpassen van rechten van accounts.

Contact opnemen met helpdesk kan via:

- Email: [support@open2bizz.nl](mailto:support@open2bizz.nl)
- Telefonisch via +31 (0) 85 002 02 65

Telefonisch contact opnemen met de helpdesk kan voor storingen anders dan prioriteit 1 uitsluitend binnen de geldende openingstijden.

### **3.7 Openingstijden**

Via email kan 24x7 contact worden opgenomen met support.

Reactie- en afhandeltijd gaat in aan het begin van de eerstvolgende werkdag.

Telefonisch is support bereikbaar op werkdagen maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 (CET/CEST Amsterdam time), officiële Nederlandse feestdagen uitgezonderd.

## 4 Metabase Addendum

Voor wat betreft Metabase, bieden wij specifieke ondersteuning voor de volgende functionaliteiten:

- **Connectiviteit via HTTPS en URL:** wij waarborgen volledige ondersteuning voor de configuratie en connectiviteit van Metabase via beveiligde HTTPS-protocollen en URL-toegang. Onze supportteams zijn beschikbaar om te assisteren bij de juiste implementatie en configuratie van deze verbindingen.
- **Integratie met Odoo:** onze ondersteuning omvat de correcte instellingen en integratie van Metabase met Odoo. Wij staan klaar om te helpen bij het optimaliseren van de interactie tussen Metabase en Odoo voor een naadloze gebruikerservaring. Dit omvat niet ondersteuning bij het maken van database Queries of ondersteuning van de datastructuur van Odoo.
- **Serverprestaties:** wij bieden ondersteuning bij het bewaken en optimaliseren van de serverprestaties van Metabase. Onze experts staan paraat om te adviseren over best practices voor prestatieverbetering en het aanpakken van eventuele prestatiegerelateerde vraagstukken.

Houd er rekening mee dat deze ondersteuning zich beperkt tot de genoemde aspecten. Andere functionaliteiten van Metabase vallen buiten de scope van onze gegarandeerde ondersteuning.

## 5 PBX Addendum

Ondersteuning voor PBX VOIP in Verbinding met Odoo:

Hoewel onze specialiteit ligt in Odoo, erkennen we het belang van een voortdurende werking van de installatie die we aan onze klanten hebben geleverd, met name bij de integratie met PBX VOIP-systemen voor een uitgebreide bedrijfsvoering. Wij bieden basisondersteuning voor PBX VOIP, met de nadruk op specifieke punten om een functionele en stabiele connectiviteit te waarborgen:

- **Configuratie en Connectiviteit:** we assisteren bij de initiële configuratie en connectiviteit van de PBX VOIP-server met het Odoo-platform, waarbij we streven naar een naadloze interactie tussen beide systemen.
- **Basisprobleemoplossing:** ons ondersteuningsteam staat klaar om basisproblemen met betrekking tot de PBX VOIP-verbinding aan te pakken. Dit omvat het identificeren en oplossen van eenvoudige connectiviteitsproblemen en basisconfiguratiefouten.
- **Advies over Best Practices:** wij verstrekken advies over best practices met betrekking tot de integratie en het gebruik van PBX VOIP in combinatie met Odoo, zodat klanten kunnen profiteren van een optimale en efficiënte communicatie-infrastructuur.
- **Continue werking van Installatie:** onze focus ligt op het waarborgen van de voortdurende werking van de installatie die we aan klanten hebben geleverd. We bieden ondersteuning om ervoor te zorgen dat de geïnstalleerde systemen stabiel blijven draaien en eventuele verstoringen snel worden aangepakt.

Het is belangrijk op te merken dat onze ondersteuning voor PBX VOIP beperkt is tot deze specifieke punten en dat uitgebreidere ondersteuning voor PBX VOIP-configuraties buiten de scope van deze SLA vallen.

Voor ondersteuning met betrekking tot specifieke Asterisk-functionaliteiten verwijzen wij naar <https://www.asterisk.org/products/support/>.

Buiten de dienstverlening van Open2Bizz kunt u daar ondersteuning aanvragen.

DRAFT - EXAMPLE

## 6 Geïsoleerde Testomgeving Addendum

Voor klanten die gebruik willen maken van een geïsoleerde testomgeving, wordt een aparte vergoeding in rekening gebracht.

De server wordt periodiek vernieuwd met een kopie, en deze vernieuwingen worden alleen op aanvraag uitgevoerd.

Wij verzorgen de servermonitoring en voeren op aanvraag updates uit voor zowel Odoo als Odoo Enterprise-code.

Het ondersteuningsniveau voor testomgevingen wordt beschouwd als 'best effort,' en houdt geen recht in op prioriteitsclassificaties 1, 2, of 3, zoals uiteengezet in tabel 3.1 en 3.2 van deze SLA.

In het geval van een Odoo Enterprise-licentie, zal Open2Biz proactief zorgen voor de vernieuwing van de licentie. Houd er rekening mee dat de vernieuwde licentie maximaal 30 dagen actief zal zijn.

Deze server kan niet gebruikt worden voor het testen van maatwerk of andere Odoo apps van derden.

Bovendien willen wij benadrukken dat functionele ondersteuning voor de testomgeving niet is inbegrepen. Eventuele functionele ondersteuningsverzoeken zullen op basis van offerte of nacalculatie in rekening worden gebracht.

## 7 Namens opdrachtgever gemachtigde personen

De volgende personen zijn namens opdrachtgever gemachtigd om support vragen bij opdrachtnemer neer te leggen:

Naam	Email	Telefoon	Mobiel

## 8 Partijen

	<b>Open2Bizz BV</b>
Datum:	Datum:
Naam:	Naam:
Namens:	Namens: <b>Open2Bizz BV</b>
Handtekening:	Handtekening:

DRAFT - EXAMPLE