

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Doel

Deze SLA bevat de voorwaarden waarop Toogethr diensten levert aan klanten en gebruikers voor het gebruik van de Toogethr App en aanverwante diensten. Het doel is een basis en kader te leveren voor de verstrekking van diensten van hoogwaardige kwaliteit die aan de behoeften van de klanten en gebruikers van de Toogethr App (verder ook wel genoemd: “Klanten”) voldoen.

Beschikbaarheid van de diensten

De beschikbaarheid, operationele betrouwbaarheid en responsetijden van de Toogethr App die onder deze SLA geleverd worden, zijn gespecificeerd als:

- Beschikbaarheid* 99.5%
- Onderhoudsperiode: 23:00-07:00 CET/CEST

* Beschikbaarheid wordt berekend met de volgende formule: $A = (T - M - D) / (T - M) \times 100\%$

A = Beschikbaarheid

T = Totaal minuten per maand

M = Onderhoudstijd (routine en gepland onderhoud)

D = Downtijd (ongepande stilstand)

Hosting

Toogethr werkt gedurende het hele proces uitsluitend met hosting- en dienstverleners die in de Europese Unie gevestigd zijn en die binnen de grenzen van het Europese rechtssysteem werken. Zo voldoet Toogethr aan de vereisten om niet te voldoen aan de Patriot Act van de Verenigde Staten.

Afhankelijkheid van derden

- De diensten van Toogethr zijn onafhankelijk van gehoste Internet Service Provider (ISP) en datacentrum;
- De datacentra waar Toogethr gebruik van maakt zijn geografisch verspreid;
- Alle datacentra waar Toogethr gebruik van maakt bevinden zich in Nederland;

Ondersteunde browsers & besturingssystemen

De Toogethr App is zodanig ontwikkeld en getest dat de App kan draaien onder alle besturingssystemen met een marktaandeel van 5% of groter in Nederland op het moment van levering, waarvan de laatste twee grote releases worden ondersteund.

Onderhoud van niet-standaarddiensten

Het onderhoud van de Toogethr App bestaat uit correctief onderhoud (bug fixes en verbetering van kwaliteit/prestaties) en preventief onderhoud (testen en updaten aan de hand van nieuwe besturingssystemen of browsers). De ontwikkeling van nieuwe functies of een wijziging van de App is een dienstverlening die niet onder de werking van deze SLA valt.

Licenties

Gebruikersvoorwaarden (EULA)

Alle gebruikers dienen de standaard Toogethr gebruikersvoorwaarden te aanvaarden voorafgaand aan de ingebruikname van de App. Die voorwaarden zijn na aanvaarding van toepassing op het gebruik van de Toogethr App. Toogethr zal de instemming van gebruikers bijhouden via een gedetailleerd auditspoor met daarin onder andere, maar niet beperkt tot de datum, tijd en gebruikers ID van aanvaarding van de voorwaarden.

API-licentie

Alle gebruikers dienen tevens de standaard API-licentie te aanvaarden die van toepassing is op het gebruik van de Toogethr App voorafgaand aan de ingebruikname van de App. Die voorwaarden zijn na aanvaarding van toepassing op het gebruik van de Toogethr App.

Open Source Licenties

Voor de ontwikkeling van de Toogethr App is bij de ontwikkeling gebruik gemaakt van open source licenties.

Incidentmanagement

Ondersteunings- en Servicedeskdiensten

Toogethr levert continu ondersteuning aan de Klant met betrekking tot de geleverde diensten en meer specifiek ten aanzien van het gebruik van de Toogethr App en aanverwante software. Deze ondersteuning bestaat uit uitgebreide Servicedeskfaciliteiten en Onderhouds- en Ondersteuningsdiensten.

- **Supportplatform:** Beschikbaar gesteld via: [support.Toogethr.com](https://support.toogethr.com) (tickets & feedback)
- **Kennisdatabase:** zoals gepubliceerd op: [support.Toogethr.com](https://support.toogethr.com)
- **Speciale ondersteuning:** Op verzoek via het [support.Toogethr.com](https://support.toogethr.com) platform, email: [support@Toogethr.com](mailto:support@toogethr.com) (bereikbaar 9:00/18:00 CET/CEST)

Incidenten melden

Incidenten moeten gemeld worden onder duidelijke vermelding van het prioriteitsniveau van de incidenten, volgens het volgende model:

- Beschrijving incident
- Prioriteitsniveau
- Voorbeeld gegevens/verzoek (indien beschikbaar)
- Contactgegevens (contactpersoon, telefoon en/of email)

Prioriteit van het incident

De prioriteiten van incidenten worden gedefinieerd door de gevolgen en spoed te beoordelen, waarbij:

- Spoed de aanduiding is van hoe snel een oplossing van het Incident nodig is
 - Hoog: Groot financieel/reputatieschaderisico Klant, geen haalbare alternatieve oplossing, schade neemt snel in de tijd toe
 - Gemiddeld: Gemiddeld financieel/reputatieschaderisico Klant, haalbare tussenoplossing beschikbaar, schade neemt slechts in geringe mate toe in de tijd
 - Laag: Laag financieel/reputatieschaderisico Klant, eenvoudige alternatieve oplossing, geen onderbreking van de dienst
- Impact is een meting van de omvang van het Incident en van de potentiële schade die wordt veroorzaakt door het Incident voordat het kan worden opgelost.
 - Hoog: Volledige service of essentiële onderdelen van de service zijn niet beschikbaar, van invloed op alle gebruikers
 - Gemiddeld: Deel van de service niet beschikbaar, van invloed op verschillende soorten gebruikers
 - Laag: Gering ongemak, van invloed op één/enkele gebruikers

Als incidenten zijn gedefinieerd in mate van spoed en gevolgen, zijn de volgende prioriteitenniveaus van toepassing (spoed/gevolgen):

- Kritieke prioriteit: Hoog/Hoog
- Hoge prioriteit: Gemiddeld/Gemiddeld
- Gemiddeld: Hoog/Laag, Gemiddeld/Gemiddeld, Laag/Hoog
- Lage prioriteit: Gemiddeld/Laag, Laag/Gemiddeld
- Zeer lage prioriteit: Laag/Laag

Responsebeleid

De volgende scenario's zijn van toepassing:

1. Uit een eerste analyse blijkt dat er een bug of kwestie is, die zo snel al mogelijk wordt opgelost (best effort)
2. Uit een eerste analyse blijkt dat een grondigere analyse vereist is, Togethr reageert met een inschatting van de tijd die nodig is.

Dienstverleningsperiode

De servicedesk van Togethr is bereikbaar tijdens kantooruren van 9:00/18:00 CET/CEST

Responsetijd

- Kritieke prioriteit: 3 uur (binnen dienstverleningsperiode)
- Hoge prioriteit: 2 werkdag
- Gemiddelde prioriteit: 4 werkdagen
- Lage prioriteit: 5 werkdagen
- Zeer lage prioriteit: best effort

Incidentoplossingstijd

- Kritieke prioriteit: 6 uur (binnen dienstverleningsperiode)
- Hoge prioriteit: 4 werkdagen
- Normale prioriteit: 3 weken
- Lage prioriteit: 6 weken
- Zeer lage prioriteit: best effort

Informatievoorziening aan de Klant

Togethr zal de Klant periodiek informeren over de werking van het incidentmanagement.

Code releases

Functionele updates of nieuwe code releases voor de Togethr App worden ontwikkeld voor Togethr en beschikbaar gesteld indien getest en geaccepteerd.

Wijzigingsnotities

Alle wijzigingsnotities over nieuwe releases worden gepubliceerd door Togethr via de website.

Compatibiliteit met oudere versies

Toogethr streeft naar een maximale compatibiliteit met oudere versies en informeert en diens Klanten en gebruikers actief.

Monitoring

De prestaties van de Toogethr App worden door Toogethr bewaakt. Er is een realtime status dashboard en incidentenlijst beschikbaar. Diverse methodes worden gebruikt door Toogethr om het volledige Toogethr-platform te bewaken, van bezoekers- en gebruiksstatistieken tot realtime prestatie-monitoring.

Beveiligingscontrole

De beveiliging van de productie- en ontwikkelingsomgevingen van Toogethr is grondig getest door externe organisaties en heeft bijvoorbeeld de "Security Healthcheck" van het Information Security Forum met succes doorstaan.

Service-evaluatiebijeenkomsten

Op verzoek van de Klant kunnen kwartaalrapporten geleverd worden.

De topics die worden behandeld omvatten:

- Serviceprestatieniveaus
- Ondersteuningsprestatieniveaus
- Procedures voor Incidentmanagement
- Administratieve kwesties
- Beveiligingskwesties

Taken en verantwoordelijkheden van de Klant/ Toogethr

Updates

Toogethr is verantwoordelijk voor de levering en distributie van de Toogethr App en aanverwante software en voor verbeteringen met betrekking tot de Toogethr App. Deze updates worden kosteloos aan de Klant geleverd.

Goedkeuringen en Informatie

De Klant dient zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen tien (10) werkdagen, te reageren op verzoeken van Toogethr om instructies, informatie, goedkeuringen, autorisaties of besluiten te verstrekken die Toogethr in redelijkheid nodig heeft om de diensten te kunnen uitvoeren.

Garanties

Kwaliteit van de Diensten

Toogethr garandeert dat de diensten professioneel en vakkundig worden uitgevoerd, conform de industriestandaards die in redelijkheid toepasbaar zijn op de Toogethr App en aanverwante diensten. Als de Klant van mening is dat deze garantie niet is nageleefd en Toogethr hiervan schriftelijk op de hoogte brengt met vermelding van de aard van het verzuim, is Toogethr verplicht de desbetreffende dienst zo spoedig mogelijk te corrigeren zodat ze voldoen aan de garantie.

Claims van derden

Toogethr garandeert dat auteursrechtelijk beschermde werken met betrekking tot de Toogethr App geen schending vormen op auteursrechten, octrooien of handelsgeheimen van derden. Indien een derde de Klant in aansprakelijk stelt voor schendingen van deze aard, zal Toogethr op eigen kosten de claim afhandelen of voor verdediging van de Klant te zorgen in een dergelijke procedure.

Uitzonderingen

Toogethr is niet aansprakelijk voor schending van auteursrechten, octrooien of handelsgeheimen van derden, indien de Klant zonder de uitdrukkelijke toestemming van Toogethr wijzigingen heeft aangebracht in originele documenten en vergelijkbare werken die door Toogethr zijn opgesteld, of indien de Klant niet de meest recente versies van die werken gebruikt die door Toogethr zijn verstrekt.

Zuivering van verzuim

Bij een gebrekkige uitvoering door Toogethr of het niet verstrekken van het overeengekomen dienstenniveau, doet Toogethr die redelijke inspanningen om de dienstverlening binnen vijf (5) werkdagen terug te brengen naar een goede werkende staat.

Overmacht

Toogethr is niet aansprakelijk voor gebreken of enige vertraging in de uitvoering onder deze SLA om redenen waarop zij geen invloed heeft, met inbegrip van oorlogshandelingen, aardbevingen, overstromingen, oproeren, embargo's, sabotage, overheidsingrijpen of uitval van Internet.

Onderaannemers

Toogethr is altijd volledig aansprakelijk voor de onderaannemers en derden die Toogethr gebruikt voor de uitvoering van deze SLA.

Toogethr is verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de diensten door (onder)aannemers die door Toogethr worden ingezet. Toogethr vrijwaart de Klant hierbij voor aansprakelijkheid van zijn onderaannemers en werknemers van Toogethr of diens (onder)aannemers betreffende activiteiten die zijn uitgevoerd ten behoeve van de Klant.

Toegangsbeleid en beveiliging

Logische toegang

Klant zorgt ervoor dat Toogethr de nodige toegang krijgt en houdt tot informatie die vereist is tot het leveren van de diensten overeenkomstig de voorwaarden van deze SLA.

Naleving Beveiligingsbeleid Klant

Indien de Klant een beveiligingsbeleid hanteert, zorgt Toogethr ervoor dat zijn werknemers op de hoogte zijn van dit beleid en dat dit beleid steeds wordt nageleefd. De Klant levert Toogethr actuele informatie over zijn beveiligingsbeleid en houdt Toogethr op de hoogte van eventuele wijzigingen in dit beleid.

Informatie- en databeveiligingsmaatregelen

Toogethr beheert informatie- en databeveiliging met redelijke inspanning om ongeautoriseerde toegang te beperken. Toogethr spant zich in redelijkheid in conform de erkende industriestandaard om ervoor te zorgen dat zijn werknemers en vertegenwoordigers op de hoogte zijn van de risico's die verband houden met informatie- en databeveiligingskwesaties. De informatie die de Klant aan Toogethr verstrekt, wordt opgeslagen op beveiligde servers. Verzending van data is versleuteld (AES) voor de veiligheid van de Klant. Toogethr zorgt ervoor dat hij up-to-date blijft met de ontwikkelingen in versleuteling en beveiliging en update de geïmplementeerde beveiligingsmaatregelen wanneer nodig.

Netwerk firewalls

Alle Toogethr-infrastructuur is beveiligd door een firewall op het netwerk. Dit maakt beveiligde openbare toegang tot onze diensten mogelijk.

Scheiding van data

Toegang tot data voor verschillende Klanten of gebruikers is gebaseerd op ingebouwde ACLs (Access Control Lists).

Backupbeleid

Om verlies van persoonlijke informatie te voorkomen, worden van alle (persoonlijke) data die zijn opgeslagen op Toogethr-servers back-ups gemaakt die veilig opgeslagen worden op minimaal twee afzonderlijke locaties. Toogethr is in staat om point-in-time databaseherstel uit te voeren over de laatste zeven dagen voor het ophalen van specifieke data.

Voor forensische en/of onderzoeksdoeleinden worden door Toogethr wekelijkse volledige databaseback-ups gedaan op basis van een grootvader-vader-zoon-rotatieschema. De dagelijkse back-ups worden een week opgeslagen, de wekelijkse back-ups een maand en de maandelijks back-ups een jaar.

Op het volledige serversysteem zal een volledig backuprotatieschema worden toegepast, dat elke nacht wordt uitgevoerd, waarbij de data ook 7 dagen off-site worden opgeslagen. In geval van nood wordt door Toogethr de nieuwste beschikbare back-up gebruikt voor dataherstel.

Herstel na calamiteit

Toogethr zorgt ervoor dat een correcte back-up wordt gemaakt van informatie en data die onder verantwoordelijkheid van Toogethr vallen en ook dat maatregelen worden getroffen voor herstelprocedures die geïnstalleerd kunnen worden, om mogelijke verstoring van de bedrijfsvoering van de Klant tot een minimum te beperken. Toogethr dient ervoor te zorgen dat passende maatregelen zijn genomen om voortzetting van diensten mogelijk te maken als zich onverwachte disruptieve gebeurtenissen voordoen. Deze maatregelen moeten de implementatie en pre-testing van planning van formeel herstel na calamiteit en voortzetting van de bedrijfscontinuïteit van Toogethr omvatten.

Privacybeleid

Gebruik van informatie

Informatie die is opgeslagen of verzameld over gebruik van onze diensten door de Klant of diens gebruikers wordt uitsluitend gebruikt voor het leveren van diensten, facturatie, communicatie over en verbetering van de diensten en aanverwante diensten zoals maar niet beperkt tot prijsvragen en awards.

Geclusterde data

Toogethr behoudt zich het recht voor om persoonlijke gegevens te anonimiseren en te clusteren, voor gebruik voor onderzoek en ontwikkeling; dit kan worden bekendgemaakt aan externe partners. Deze geclusterde data kunnen een basis vormen voor statistieken over gebeurtenissen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot het aantal inschrijvingen en het aantal aanbevelingen. Deze informatie wordt nooit in verband gebracht met persoonlijke informatie, niet rechtstreeks en niet via enige vorm van traceback.

Intellectuele eigendomsrechten en vertrouwelijke informatie

De Klant erkent de intellectuele eigendomsrechten van Toogethr op de Toogethr App of deze nu geregistreerd zijn of niet.

Geheimhouding

De werking van de Toogethr App en de informatie die daardoor gedeeld kan worden met derden vallen niet onder vertrouwelijke informatie.

De geheimhouding strekt zich niet uit tot vertrouwelijke Informatie die:

- op het moment van bekendmaking in het publiek domein bekend is;
- na bekendmaking is gepubliceerd of anderszins deel wordt van het publieke domein buiten de schuld, doen of laten van Toogethr;

- is ontvangen door Toogethr na het moment van bekendmaking door de Klant van een derde die te goeder trouw is en
- vertrouwelijke informatie niet van Klant heeft ontvangen; of
- is onafhankelijk en te goeder trouw ontwikkeld door Toogethr.

Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

Toepasselijk recht

Deze SLA is opgesteld en wordt geïnterpreteerd volgens de Nederlandse wet. De rechtbank Midden-Nederland met locatie Utrecht is bevoegd om kennis te nemen van geschillen in verband met deze SLA.

Informele schikking

Bij een geschil zal Toogethr proberen die op te lossen via informele gesprekken. Een formele procedure wordt pas gestart als deze informele gesprekken eindigen zonder dat een oplossing is gevonden.

Algemeen

Kennisgevingen

Kennisgevingen die vereist zijn onder deze SLA dienen verzonden te worden aan de contactgegevens zoals geleverd door Klant. Kennisgevingen dienen per email naar het emailadres van Toogethr te worden verzonden. Toogethr zal de ontvangst van die email zo spoedig mogelijk bevestigen.

Mate van zorgvuldigheid

Toogethr handelt naar beste weten bij de uitvoering van haar respectievelijke plichten en verantwoordelijkheden en zorgt niet voor onredelijke vertraging of weigering van instemming of goedkeuring die vereist is.

Binding

Deze SLA is van toepassing op het gebruik van de Toogethr App en kan door wijzigingen in de dienstverlening gewijzigd worden door Toogethr. Een dergelijke wijziging zal tijdig worden gemeld aan de Klant en gebruiker(s) voorafgaand aan inwerking treding van de gewijzigde SLA. Indien die wijziging voor een Klant of gebruiker te bezwaarlijk is zal dat kenbaar gemaakt moeten worden voorafgaand aan de inwerking treding van de gewijzigde SLA.