

# Service Level Agreement

Voorwaarden bij dienstverlening door LimoenGroen ten behoeve van  
Online Toepassingen  
Juli 2021

## Inhoud

Inhoud	1
Bepalingen	3
Artikel 1 Dienstverlening	3
Artikel 2 Algemeen	3
Artikel 3 Basis en Instandhouding	4
Artikel 4 Ondersteuning	5
Artikel 5 Hosting en Back-ups	6
Artikel 6 Opvolging	7
Artikel 7 Issue classificatie en prioriteit	8
Artikel 8 Responsetijden	9
Artikel 9 Support Window	10
Artikel 10 Prijzen en Tarieven	10
Artikel 11 Opzeggen	11
Artikel 12 Geheimhouding	12
Artikel 13 Overige bepalingen	12
Bijlage 1: Opvolging Storing	14
Bijlage 2: Opvolging Hulpvraag	15
Bijlage 3: Opvolging Verbetering	16
Bijlage 4: SLA per type ondersteuning	17
Bijlage 5: Begrippenlijst	18
Begrip	18
Verklaring	18
Meer weten?	21

## Bepalingen

Overwegende dat:

- LimoenGroen werkzaamheden uitvoert zoals beschreven in onderstaande Artikelen.
- Opdrachtgever gebruik wenst te maken van (onderdelen van) de dienstverlening van LimoenGroen
- LimoenGroen en Opdrachtgever de afspraken met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden nader specificeren in deze Service Level Agreement

komen LimoenGroen en Opdrachtgever het volgende overeen:

## Artikel 1 Dienstverlening

LimoenGroen specificeert, implementeert, beheert en ondersteunt Online Toepassingen. LimoenGroen biedt de volgende diensten ten aanzien van Online Toepassingen:

- LimoenGroen verzorgt het beheer van Online Toepassingen zoals beschreven in **Artikel 3: Basis en Instandhouding**
- LimoenGroen verzorgt ondersteuning bij het gebruik van Online Toepassingen zoals beschreven in **Artikel 4: Ondersteuning**
- LimoenGroen zorgt voor het hosten en maken van backups van Online Toepassingen zoals beschreven in **Artikel 5: Hosting en Backups**
- Alle werkzaamheden die in het kader van deze SLA worden uitgevoerd, worden door LimoenGroen behandeld zoals bepaald in **Artikel 6 Opvolging** en **Artikel 7 Issue classificatie en prioriteit** en binnen het tijdsbestek zoals vastgelegd in **Artikel 8 Responsetijden** en **Artikel 9 Support Window**. Verrekening van deze werkzaamheden vindt plaats conform de tarieven en prijzen zoals bepaald in **Artikel 10 Prijzen en Tarieven**.
- Overeenkomsten kunnen worden opgezegd zoals beschreven in **Artikel 11 Opzeggen**.
- Partijen zijn verplicht tot geheimhouding zoals beschreven in **Artikel 12 Geheimhouding**.
- De voorwaarden uit **Artikel 13 Overige bepalingen** zijn op overeenkomsten van kracht.

## Artikel 2 Algemeen

1. Alle Storingen, Verbeteringen, Hulpvragen en andere activiteiten waar deze SLA betrekking op heeft worden vastgelegd in afzonderlijke Issues in het Issue registratiesysteem.

2. Een Issue bestaat uit een vraag, of beschrijving eventueel voorzien van bijlagen en dient als basis voor alle werkzaamheden waar deze SLA betrekking op heeft.
3. Issues kunnen aan de hand van voortschrijdend inzicht worden aangepast.
4. Issues hebben de volgende eigenschappen:
  - a. Issues zijn onafhankelijk en kunnen in willekeurige volgorde staan, naar gelang de prioriteit.
  - b. Issues zijn de basis voor gewenste eigenschappen en gaandeweg aanpasbaar, in overleg tussen LimoenGroen en Opdrachtgever.
  - c. Issues zijn van dusdanige omvang dat ze kunnen worden ingeschat door LimoenGroen.
  - d. Issues zijn testbaar. Te testen eigenschappen kunnen worden verwoord in de Acceptatiecriteria.
5. Opdrachtgever is verplicht LimoenGroen te voorzien van correcte informatie.
6. Opdrachtgever is verplicht LimoenGroen tijdig te informeren indien er wijzigingen plaatsvinden in de organisatie van Opdrachtgever die effect hebben op de dienstverlening.
7. Indien Opdrachtgever bovenstaande verplichtingen niet, niet juist en/of niet tijdig nakomt, is LimoenGroen niet aansprakelijk voor schade of werkzaamheden die daaruit voortvloeien.

## Artikel 3 Basis en Instandhouding

1. Onder Basis en Instandhouding wordt verstaan het uitvoeren van werkzaamheden die tot doel hebben een goede werking van Online Toepassingen te behouden en/of bevorderen.
2. Basis en Instandhouding bestaat uit het monitoren van de Bereikbaarheid van Online Toepassingen en installeren en testen van Software-updates van het open source content-management framework Drupal.
3. Onder Software-updates worden updates verstaan met een minor release: bijvoorbeeld van versie 8.4 naar versie 8.5. Een major release update, bijvoorbeeld van versie 8 naar 9, betreft een software-upgrade en wordt als apart project aangeboden. Major release updates (Upgrades) vallen buiten de scope van deze SLA.
4. Software-updates kunnen zowel Drupal Core als community modules en/of libraries bevatten.
5. Software-updates worden geïnstalleerd binnen het tijdsbestek zoals vastgelegd in Artikel 9 Support Window. LimoenGroen kan afwijken van dit tijdsbestek indien Software-updates impact hebben op de Bereikbaarheid of veiligheid van de Online Toepassing.
6. Kritische Software-updates zijn updates die dusdanig urgent zijn dat ze zo snel mogelijk moeten worden toegepast om de Bereikbaarheid en veiligheid van de Online Toepassing te kunnen waarborgen.

7. Software-updates worden uitgevoerd ter bevordering van Bereikbaarheid of Veiligheid, naar het oordeel van LimoenGroen.
8. LimoenGroen informeert Opdrachtgever altijd over de uitgevoerde software updates.
9. LimoenGroen is gerechtigd om Software-updates te installeren zonder hierover vooraf te communiceren met Opdrachtgever wanneer de Software-updates dusdanig kritisch zijn dat deze direct moeten worden uitgevoerd. Uitzondering hierop betreft Software-updates die als gevolg van een contractuele verplichting gemeld moeten worden (bijvoorbeeld in het kader van een TPM-verklaring).
10. Indien door LimoenGroen nodig geachte Software-updates door Opdrachtgever worden tegengehouden of uitgesteld, dan vervalt de aansprakelijkheid voor de Veiligheid en Bereikbaarheid van Online Toepassingen.
11. Software-updates worden alleen uitgevoerd op Online Toepassingen die LimoenGroen beheert.
12. Het is niet mogelijk om Software-updates toe te passen op Online Toepassingen waarbij Opdrachtgever dan wel derden mutaties doet op de code.
13. Indien Opdrachtgever dan wel derden mutaties doet op de code van Online Toepassingen, vervalt de aansprakelijkheid op Bereikbaarheid en Veiligheid.
14. Software-updates en andere werkzaamheden die vanuit Basis en Instandhouding worden uitgevoerd, worden eveneens via het Issue registratiesysteem als Issue door LimoenGroen aangemaakt.

## Artikel 4 Ondersteuning

1. Ondersteuning is het opvolgen en afhandelen van Issues en het beantwoorden van support bij het gebruik van Online Toepassingen.
2. Er zijn drie typen Issues:
  - a. **Storing** in de Online Toepassing waardoor deze niet (volledig) functioneert zoals overeengekomen in Artikel 2: Specificaties
  - b. **Verbetering** met als doel de Online Toepassing te verbeteren of te veranderen of deze functioneel uit te breiden.
  - c. **Hulpvraag** die te maken heeft met het gebruik van Online Toepassingen.
3. Opdrachtgever meldt Issues in alle gevallen via het Issue registratiesysteem.
4. LimoenGroen kan zelf Issues melden:
  - a. als suggestie voor het verbeteren of functioneel uitbreiden van de Online Toepassing
  - b. wanneer een Storing wordt geconstateerd die nog niet is gemeld
  - c. de Bereikbaarheid of Veiligheid in gedrang komt en hiertoe werkzaamheden moeten worden verricht
5. Indien Opdrachtgever een aanpassing wenst, dan dient deze in het Issue registratiesysteem te worden aangemaakt en te worden voorzien van Acceptatiecriteria.

6. Indien Issues niet duidelijk zijn cq. voor meerdere interpretaties vatbaar zijn, dan zal LimoenGroen in overleg treden met Opdrachtgever. Opdrachtgever kan hier zelf ook het initiatief toe nemen.
7. Indien de implementatie van een Issue meer dan 4 uur aan werkzaamheden in beslag neemt, dan zal LimoenGroen dit eerst ter goedkeuring voorleggen aan Opdrachtgever
8. Toegang tot het Issue registratiesysteem alsmede beantwoording van telefoon en e-mail is beperkt tot vooraf overeengekomen contactpersonen. Deze contactperso(o)nen zijn ter zake kundig en namens de Opdrachtgever gerechtigd om een beroep te doen op LimoenGroen.
9. Nieuwe contactpersonen die gedurende de Overeenkomst worden toegevoegd, daarvan veronderstelt LimoenGroen dat deze ook beslissingen nemen over de scope, prioriteit en opvolging van Issues.
10. Opdrachtgever is verplicht om wijzigingen in contactpersonen aan LimoenGroen door te geven via het issue registratiesysteem.
11. De gerechtigde contactpersonen krijgen toegang tot het Issue registratiesysteem middels naam en e-mail.
12. Indien een nieuw contactpersoon namens Opdrachtgever optreedt, dan zal deze toegang verkrijgen op dezelfde manier.
13. Werkzaamheden die plaatsvinden als gevolg van nieuwe contactpersonen, worden in rekening gebracht conform het in deze SLA bepaalde. Dit betreft zowel het verlenen van toegang tot en het gebruik van het Issue registratiesysteem als Support bij het gebruik van Online Toepassingen.
14. In gezamenlijk overleg of wanneer er sprake is van overmacht kan worden afgeweken van het tijdsbestek waarin de werkzaamheden plaatsvinden en zoals beschreven in Artikel 9 Support Window.

## Artikel 5 Hosting en Back-ups

1. Hosting wordt aangeboden in de vorm van een Cloud Platform: een samenstelling van een of meerdere servers of services waarvan de capaciteit al dan niet tijdelijk beschikbaar wordt gesteld aan Opdrachtgever.
2. Onderdeel van de Hosting is de hostingomgeving, welke minimaal bestaat uit een Acceptatie- en een Productieomgeving.
3. De Hostingomgeving maakt gebruik van hostinginfrastructuur die wordt aangeboden door een externe leverancier
4. De Hostinginfrastructuur bestaat uit zaken zoals:
  - a. Fysieke locatie waar de servers zijn ondergebracht
  - b. Netwerkvoorzieningen zoals bekabeling, routers en firewalls waarmee de servers toegang hebben tot elkaar en het internet
  - c. Stroom- en noodstroomvoorzieningen
  - d. Toegangscontrole tot de fysieke locatie van de servers

5. Het monitoren van de Bereikbaarheid van Online Toepassingen is onderdeel van de Hosting.
6. Het uitvoeren van relevante OS Updates en Upgrades zijn onderdeel van de hosting alsmede het uitvoeren van werkzaamheden die tot doel hebben een goede werking van Online Toepassingen te behouden en/of bevorderen.
7. Updates worden doorlopend doorgevoerd en betreffen beveiligingsupdates en featureupdates binnen de afgenomen versie van het OS (Ubuntu LTS).
8. Upgrades worden tijdig en in overleg ingepland en betreffen een upgrade naar een nieuwe versie van het OS (Ubuntu LTS, bijvoorbeeld van 20.04 naar 24.04).
9. OS updates worden geïnstalleerd binnen het tijdsbestek zoals vastgelegd in Artikel 9 Support Window. LimoenGroen kan afwijken van dit tijdsbestek indien Software-updates impact hebben op de Bereikbaarheid of Veiligheid van de Online Toepassing.
10. OS updates worden uitgevoerd ter bevordering van Bereikbaarheid of Veiligheid, naar het oordeel van LimoenGroen.
11. Kritische OS updates zijn updates die dusdanig urgent zijn dat ze zo snel mogelijk moeten worden toegepast om de Bereikbaarheid of Veiligheid van de Online Toepassing te kunnen waarborgen.
12. LimoenGroen installeert OS updates zonder hierover vooraf te communiceren met Opdrachtgever.
13. OS updates en upgrades worden alleen uitgevoerd op hosting omgevingen die LimoenGroen beheert.
14. Back-ups zijn onderdeel van de Hosting.
15. Onder het uitvoeren van een Back-up wordt verstaan het maken van een reservekopie van de data in de Productieomgeving. De Back-up bestaat uit de database en de bestanden die door Opdrachtgever vanuit het CMS zijn toegevoegd.
16. De retentie van de Back-up is 90 dagen. De frequentie is dagelijks. De reservekopie wordt bij een andere cloud provider redundant opgeslagen.
17. Indien Opdrachtgever wenst dat LimoenGroen een Back-up terugzet in de Hostingomgeving, dan dient hiertoe een verzoek aangemeld te worden via het Issue registratiesysteem.
18. De prijzen voor Hosting en Back-ups kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse aanpassingen en jaarlijks worden verhoogd met de jaarlijkse inflatie zoals vastgesteld in de afgeleide CPI.

## Artikel 6 Opvolging

1. LimoenGroen gebruikt het Issue registratiesysteem voor de centrale afhandeling van de communicatie over Issues.
2. Alle communicatie dient door Opdrachtgever in het Issue registratiesysteem te worden aangemaakt, ook wanneer het contact via telefoon of e-mail verloopt, t.b.v. autorisatie, volledigheid, duidelijkheid en overdraagbaarheid.

3. Het Issue registratiesysteem stuurt vanaf de creatie van een Issue tot aan het afsluiten een e-mail afschrift van de betreffende acties en commentaren. Nb. Opdrachtgever kan deze e-mails uitschakelen. In dat geval dient Opdrachtgever zelf in het Issue registratiesysteem kennis te nemen van de werkzaamheden en activiteiten.
4. De procedure voor het afhandelen van **Storingen** staat beschreven in de Bijlage 1: Opvolging Storing
5. De procedure voor het afhandelen van **Hulpvragen** staat beschreven in de Bijlage 2: Opvolging Hulpvraag.
6. De procedure voor het afhandelen van **Verbeteringen** staat beschreven in de Bijlage 3: Opvolging Verbetering.
7. Issues worden gegroepeerd in Releases. Issues binnen één Release die op Ready for test en/of Ready for release staan, dienen gezamenlijk naar de Productieomgeving te worden gezet. Uitzondering voor een Issue is daarbij niet mogelijk.
8. Nadat een Issue is voltooid, worden aanvullende opmerkingen en/of verzoeken als nieuw Issue aangemaakt en gekoppeld aan het oorspronkelijke Issue.
9. LimoenGroen zal contact opnemen met Opdrachtgever in de volgende gevallen:
  - a. wanneer de ernst van het Issue dit vereist.
  - b. wanneer de gewenste of ideale oplossing niet voorhanden is.
  - c. wanneer de implementatie van een Issue meer dan vier werkuren duurt.
  - d. wanneer LimoenGroen een vraag heeft over het Issue of aanvullende informatie nodig heeft
  - e. wanneer het Issue naar het oordeel van LimoenGroen is voltooid of beantwoord.
10. LimoenGroen zal primair gebruik maken van het Issue registratiesysteem en telefonisch overleggen indien LimoenGroen dit nodig wenst. Het staat Opdrachtgever vrij telefonisch contact op te nemen met LimoenGroen om een issue toe te lichten.
11. Voor de afhandeling van Issues wordt een minimum tijdsbesteding van 15 minuten gerekend, te rekenen vanaf het moment dat de opvolging plaatsvindt.

## Artikel 7 Issue classificatie en prioriteit

1. LimoenGroen hanteert de volgende classificatie voor het opvolgen van Issues van het type **Storing**:

Prioriteit	Beschrijving
<b>Low</b>	Het issue heeft geen hinderende impact voor beheerders of eindgebruikers van de website. Er is een lokaal geïdentificeerde oplossing of workaround beschikbaar. Issues van dit niveau worden enkel gemeld om het vast te leggen in het systeem.
<b>Normal</b>	Het issue komt voor en kan zichtbaar zijn voor beheerders en eindgebruikers, maar



---

staat de werking van de website niet in de weg. Een oplossing of workaround is gewenst.

---

**High** De website is zichtbaar of merkbaar beschadigd voor de beheerder of eindgebruiker, maar staat een acceptabele gebruikerservaring niet in de weg. Functionaliteiten kunnen worden gedegradeerd tot het minimum, maar staan de primaire focus niet in de weg.

---

**Urgent** De website is zichtbaar of merkbaar beschadigd voor de beheerder of eindgebruiker, zoals lange laadtijden, een verstoorde pagina lay-out in standaard browsers, een belangrijk onderdeel van de site werkt niet of toont grote problemen (zoals de zoekfunctie) en/of de website maakt het niet meer mogelijk voor beheerders om vitale taken uit te voeren op de website (toevoegen, aanpassen) voor onderdelen waarvoor doorlopende updates nodig zijn.

---

**Immediate** Het Product is volledig onzichtbaar of beschadigd voor de eindgebruiker en/of de beheerder of het Product is offline.

---

2. Bij een **Hulpvraag** of **Verbetering** is deze classificatie niet van toepassing.
3. LimoenGroen heeft het recht om de de classificatie van Issues te beoordelen en waar nodig aan te passen. LimoenGroen meldt hierbij te allen tijde de reden van de aanpassing.
4. Indien Opdrachtgever Issues van het type **Storing** als Urgent of Immediate classificeert, is telefonisch contact verplicht, direct nadat Opdrachtgever het Issue in het Issue registratiesysteem heeft gemeld.
5. Voor **Doorlopende Ondersteuning** geldt dat LimoenGroen Issues in volgorde van prioriteit oppakt zoals vastgelegd in het Issue registratiesysteem. Opdrachtgever dient te zorgen dat Issues in de juiste volgorde in het Issue registratiesysteem zijn gerangschikt.
6. Voor **Prepaid Ondersteuning** geldt dat LimoenGroen Issues best effort oppakt. De volgorde is afhankelijk van de indicatie van prioriteit en urgentie van Opdrachtgever, de omvang van het betreffende Issue en de Bereikbaarheid van LimoenGroen. LimoenGroen bepaalt op basis hiervan de volgorde.
7. LimoenGroen zal er alles aan doen Issues zo goed mogelijk te verhelpen, te beantwoorden en/of te implementeren voor zover dit mogelijk is. Afhankelijkheden van derden kunnen van invloed zijn.

## Artikel 8 Responsetijden

1. Onder Responsetijd wordt verstaan de tijd tussen het aanmelden van het Issue en de inhoudelijke beantwoording door LimoenGroen.
2. De beantwoording betreft de inbehandelingneming van het Issue ofwel een indicatie van de te nemen stappen cq. de benodigde informatie om het issue verder af te handelen ofwel een beschrijving in het Issue registratiesysteem van een tijdelijke of permanente oplossing voor het Issue.

3. LimoenGroen hanteert Responsetijden op basis van best effort.

## Artikel 9 Support Window

1. Het Support Window beschrijft de Bereikbaarheid van LimoenGroen en het tijdsbestek waarbinnen LimoenGroen actie onderneemt en werkzaamheden verricht naar aanleiding van Issues.
2. Het Support Window van LimoenGroen is: van maandag t/m vrijdag, van 09:00 tot 17:00 met uitzondering van de wettelijke feestdagen zoals bepaald in Artikel 3.
3. Wettelijke feestdagen zijn niet inbegrepen in het Support Window. Dit geldt voor de volgende feestdagen:
  - o Nieuwjaar
  - o 2e Paasdag
  - o Koningsdag
  - o Bevrijdingsdag
  - o Hemelvaartsdag
  - o 2e Pinksterdag
  - o 1e Kerstdag
  - o 2de Kerstdag
4. Issues worden niet buiten het Support Window opgevolgd.

## Artikel 10 Prijzen en Tarieven

1. LimoenGroen hanteert voor de dienstverlening de volgende prijsstructuur:
  - a. **Supportprijs:** een vaste, vooraf geoffreerde prijs per maand voor het leveren en uitvoeren van werkzaamheden t.b.v. Basis en Instandhouding (Artikel 3) en Ondersteuning (Artikel 4).
  - b. **Hosting:** een vaste, vooraf geoffreerde prijs per maand voor Hosting en Backups (Artikel 5).
  - c. **Nacalculatieprijs:** een achteraf bepaalde prijs op basis van gemaakte onkosten en het Uurtarief voor het aantal uren besteedt aan
    - i. de uitvoering van werkzaamheden die de Overeenkomst overstijgen,
    - ii. door toedoen van de Opdrachtgever moeten worden verricht,
    - iii. het terugzetten van Backups (Artikel 5),
    - iv. werkzaamheden ten gevolge van uitzonderingen.
2. De tarieven en prijzen zijn exclusief BTW en andere eventuele wettelijke toeslagen en kunnen jaarlijks worden verhoogd met de jaarlijkse inflatie zoals vastgesteld in de afgeleide CPI.
3. Bedragen voortkomend uit de ondertekening van deze SLA en eventuele offertes worden vooruit gefactureerd.

4. Indien de werkzaamheden gemoed met het implementeren van issues niet passen binnen de Overeenkomst, dan biedt LimoenGroen hiervoor de volgende opties:
  - a. de overschrijdende uren worden verrekend met toekomstige uren vanuit de huidige of eventueel nieuwe Overeenkomst.
  - b. de overschrijdende uren worden in rekening gebracht op basis van het overeengekomen Uurtarief.
  - c. in een separate Sprint opgepakt. In dat geval wordt een offerte opgesteld en valt de implementatie van de betreffende Issues buiten de scope van deze SLA.
5. Een resterend tegoed aan uren vanuit Prepaid Ondersteuning vervallen één jaar na de startdatum van de Overeenkomst. Opdrachtgever kan het resterend tegoed zelf te allen tijde raadplegen via het Issue registratiesysteem. LimoenGroen zal Opdrachtgever informeren over resterend urentegoed, zes en drie weken voor het verstrijken van de einddatum.
6. Bij uitblijven van betaling door Opdrachtgever van de verschuldigde vergoeding(en) of hieraan gekoppelde producten of diensten is LimoenGroen gerechtigd de dienstverlening volgens deze SLA aan Opdrachtgever tijdelijk op te schorten. Dit ontheft Opdrachtgever niet van betaling noch geeft dit mogelijkheid tot voortijdige ontbinding van deze SLA.

## Artikel 11 Opzeggen

1. Een Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van 12 maanden
2. Met uitzondering van Prepaid Ondersteuning, worden Overeenkomsten na de duur van de Overeenkomst stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode onder gelijkblijvende voorwaarden, tenzij een van de beide partijen de Overeenkomst opzegt conform lid 3 van dit artikel.
3. Met uitzondering van Prepaid Ondersteuning zijn Overeenkomsten opzegbaar vanaf ten minste één maand voor de aflooptdatum. Na de initiële duur van 12 maanden, zijn Overeenkomsten maandelijks opzegbaar. De opzegtermijn is steeds één maand.
4. Opzeggen van Overeenkomsten dient schriftelijk aan wederpartij kenbaar te worden gemaakt.
5. Alle rechten van de Opdrachtgever uit deze SLA en Overeenkomsten vervallen vanaf het moment dat deze SLA opgezegd is of de duur is verstreken. LimoenGroen is vanaf dat moment niet meer verplicht de dienstverlening te leveren.

## Artikel 12 Geheimhouding

1. Opdrachtgever en LimoenGroen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen
2. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie
3. LimoenGroen behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht

## Artikel 13 Overige bepalingen

1. LimoenGroen zorgt ervoor dat de benodigde kennis voor het uitvoeren van alle werkzaamheden aanwezig is bij de medewerkers van LimoenGroen.
2. Op deze SLA is het Nederlands recht van toepassing.
3. Op Overeenkomsten met LimoenGroen zijn de Algemene Voorwaarden van LimoenGroen 2021 van toepassing. Een digitale versie is beschikbaar op [limoengroen.nl/downloads](https://limoengroen.nl/downloads)
4. Eventueel eerder gemaakte afspraken die betrekking hebben op de in deze SLA beschreven dienstverlening vervallen met deze SLA. Indien andere danwel eerder gemaakte afspraken of voorwaarden die Opdrachtgever met LimoenGroen is overeengekomen hetgeen in deze SLA wordt bepaald tegensprekt, dan prevaleert het in deze SLA bepaalde.
5. Eventueel van toepassing zijnde afspraken en rechten dienen als bijlage bij deze SLA te worden gevoegd en maken onderdeel uit van de Overeenkomst.
6. Deze SLA en alle rechten en afspraken die hieruit voortkomen kunnen niet worden overgedragen aan een derde partij zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van LimoenGroen.
7. Het nalaten door een van de partijen om binnen een in deze SLA genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij de betreffende partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming akkoord is gegaan.
8. Werkzaamheden die worden uitgevoerd onder Prepaid Ondersteuning worden op basis van een vast urentegoed verrekend volgens de volgende staffels: 10 uur, 20 uur en 40 uur
9. Een nieuw Prepaid urentegoed kan pas worden afgenomen, wanneer tenminste 90% van het lopende tegoed is verbruikt.
10. Prepaid urentegoed heeft een geldigheid van één jaar. Eén jaar na de start van de Overeenkomst vervallen de resterende Prepaid uren.
11. Resterend Prepaid urentegoed dient uiterlijk zes weken voor het einde van de looptijd van de Overeenkomst (één jaar) te worden ingepland. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen dat de resterende uren worden aangewend. Indien

LimoenGroen zes weken op voorhand niet in staat is de resterende Prepaid urentegoed in te plannen, dan zullen de uren alsnog worden ingepland, ook wanneer deze het einde van de looptijd van de Overeenkomst overschrijden.

## Bijlage 1: Opvolging Storing

De procedure voor het Issue registratiesysteem voor het opvolgen van Storingen is als volgt:

1. Opdrachtgever maakt een melding van het type *Storing* in het Issue registratiesysteem voorzien van duidelijke beschrijving, beschrijving verwachte situatie, schermafbeelding, URL, ondernomen actie(s), browsersversie en operating system.
2. Opdrachtgever kent het issue een prioriteit toe conform de classificatie in Artikel 7 Issue classificatie en prioriteit.
3. Het Issue registratiesysteem wijst een uniek nummer toe en zet de status op *Nieuw*.
4. Opdrachtgever neemt telefonisch contact op met LimoenGroen om de Storing te melden.
5. LimoenGroen neemt het Issue in behandeling en zet de status op *In behandeling*.
6. Indien er aanvullende informatie nodig is, dan neemt LimoenGroen via de telefoon contact op met Opdrachtgever.
7. Wanneer het issue is voorzien van een oplossing (al dan niet door middel van ontwikkelde code), dan zet LimoenGroen het issue op *Fix ontwikkeld*.
8. Wanneer het Issue is voltooid en het ontwikkelde testbaar is op de acceptatieomgeving, dan zet LimoenGroen het Issue op *Klaar voor test*, wijst deze toe aan Opdrachtgever en neemt via de telefoon contact op met Opdrachtgever.
9. Opdrachtgever beoordeelt de implementatie van het issue en zet deze op *Klaar voor release*.
10. Wanneer een Issue naar het oordeel van Opdrachtgever niet afdoende is voltooid, dan zet Opdrachtgever het Issue terug op *Feedback* en wijst het Issue toe aan de LimoenGroen medewerker die in het Issue als laatst vermeld staat.
11. Opdrachtgever neemt via de telefoon contact op om te melden dat het issue nog niet is opgelost.
12. Op het eerstvolgende mogelijke moment zoals gepland of beschikbaar, conform het bepaalde in Artikel 9 Support Window, wordt de implementatie van het Issue door LimoenGroen op de Productieomgeving gezet.
13. Als het Issue op *Klaar voor test* blijft staan zonder dat Opdrachtgever het Issue heeft beoordeeld en op *Klaar voor release* heeft gezet, zal LimoenGroen de implementatie van het Issue na twee weken als voltooid beschouwen.

## Bijlage 2: Opvolging Hulpvraag

De procedure voor het Issue registratiesysteem voor het opvolgen van Hulpvragen is als volgt:

1. Opdrachtgever maakt een melding van het type *Hulpvraag* in het Issue registratiesysteem voorzien van duidelijke beschrijving, beschrijving verwachte situatie, schermafbeelding, URL, ondernomen actie(s), browserversie en operating system.
2. Het Issue registratiesysteem wijst een uniek nummer toe en zet de status op *Nieuw*.
3. LimoenGroen neemt het Issue in behandeling en zet de status op *In behandeling*.
4. Indien er aanvullende informatie nodig is, dan stuurt LimoenGroen via het Issue registratiesysteem een bericht aan Opdrachtgever met de status op *Feedback*.
5. Opdrachtgever reageert door het Issue van een antwoord of commentaar te voorzien en wijst het Issue terug aan de betreffende LimoenGroen medewerker die bij het Issue betrokken is.
6. Wanneer het issue is voorzien van een oplossing (al dan niet door middel van ontwikkelde code), dan zet LimoenGroen het issue op *Fix ontwikkeld*.
7. Wanneer het Issue is voltooid en het ontwikkelde testbaar is op de acceptatieomgeving, dan zet LimoenGroen het Issue op *Klaar voor test* en wijst deze toe aan Opdrachtgever.
8. Wanneer het Issue testbaar is op de acceptatieomgeving, dan beoordeelt Opdrachtgever de implementatie ervan en zet deze op *Klaar voor release*.
9. Wanneer het Issue een ondersteuningsvraag betreft of enkel informatie bevat, dan beoordeelt Opdrachtgever het antwoord en zet Opdrachtgever deze op *Gesloten*.
10. Wanneer een Issue naar het oordeel van Opdrachtgever niet afdoende is voltooid, dan zet Opdrachtgever het Issue terug op *Feedback* en wijst het Issue toe aan de LimoenGroen medewerker die in het Issue als laatst vermeld staat.
11. Op het eerstvolgende mogelijke moment zoals gepland of beschikbaar, conform het bepaalde in Artikel 9 Support Window, wordt de implementatie van het Issue, mits van toepassing, door LimoenGroen op de Productieomgeving gezet.
12. Als het Issue op *Klaar voor test* blijft staan zonder dat Opdrachtgever het Issue heeft beoordeeld en op *Klaar voor release* heeft gezet, zal LimoenGroen de implementatie van het Issue na twee weken als voltooid beschouwen.

## Bijlage 3: Opvolging Verbetering

De procedure voor het Issue registratiesysteem voor het opvolgen van Verbeteringen is als volgt:

1. Opdrachtgever maakt een melding in het Issue registratiesysteem voorzien van duidelijke beschrijving, beschrijving verwachte situatie, schermafbeelding, URL, ondernomen actie(s), browsersversie en operating system.
2. Het Issue registratiesysteem wijst een uniek nummer toe en zet de status op *Nieuw*.
3. LimoenGroen neemt het Issue in behandeling en zet de status op *In behandeling*.
4. Indien er aanvullende informatie nodig is, dan stuurt LimoenGroen via het Issue registratiesysteem een bericht aan Opdrachtgever met de status op *Feedback*.
5. Opdrachtgever reageert door het Issue van een antwoord of commentaar te voorzien en wijst het Issue terug aan de betreffende LimoenGroen medewerker die bij het Issue betrokken is.
6. Wanneer het issue is voorzien van een oplossing (al dan niet door middel van ontwikkelde code), dan zet LimoenGroen het issue op *Fix ontwikkeld*.
7. Wanneer het Issue is voltooid en het ontwikkelde testbaar is op de acceptatieomgeving, dan zet LimoenGroen het Issue op *Klaar voor test* en wijst deze toe aan Opdrachtgever.
8. Wanneer het Issue een storing of wijziging betreft, dan beoordeelt Opdrachtgever de implementatie ervan en zet deze op *Klaar voor release*.
9. Wanneer het Issue een ondersteuningsvraag betreft of enkel informatie bevat, dan beoordeelt Opdrachtgever het antwoord en zet Opdrachtgever deze op *Gesloten*.
10. Wanneer een Issue naar het oordeel van Opdrachtgever niet afdoende is voltooid, dan zet Opdrachtgever het Issue terug op *Feedback* en wijst het Issue toe aan de LimoenGroen medewerker die in het Issue als laatst vermeld staat.
11. Op het eerstvolgende mogelijke moment zoals gepland of beschikbaar, conform het bepaalde in Artikel 9 Support Window, wordt de implementatie van het Issue door LimoenGroen op de Productieomgeving gezet.
12. Als het Issue op *Klaar voor test* blijft staan zonder dat Opdrachtgever het Issue heeft beoordeeld en op *Klaar voor release* heeft gezet, zal LimoenGroen de implementatie van het Issue na twee weken als voltooid beschouwen.



## Bijlage 4: SLA per type ondersteuning

Deze SLA is van toepassing op een separate overeenkomst die voor elk van de beheer- en supportproducten wordt overeengekomen. Specifieke onderdelen van deze SLA zijn van toepassing, afhankelijk van de afgenomen beheer- en/of support producten. Een overzicht van de beheer- en supportproducten is digitaal te downloaden van [limoengroen.nl/downloads](http://limoengroen.nl/downloads).

Beheer				
Doelende websites doorlopen vanaf een Intake Audit				
Basis en Instandhouding				
Technisch beheer van Drupal websites				
Normaal	Mini	Multi	+Subsite	+Kopie
Volledige website	Kleine website (eens per kwartaal uitgevend)	Multiple omgeving	Multi i.c.m. subsite	Multi i.c.m. identieke kopie website
PRUG 2021	€ 285 per maand	€ 150 per maand	€ 325 per maand	+ € 125 per maand per subsite + € 50 per maand per kopie
Eerste subsite of kopie inbegrepen				
omslag uurprijs				

Support						
Bij afname van Beheer						
Prepaid Ondersteuning			Doortijdende Ondersteuning			Snel Ondersteuning
Incidentele ondersteuning en kleine wijzigingen			Geplande vaste inkomsten			
10 uur	20 uur	40 uur	2 uur per week	4 uur per week	8 uur per week	
€ 1.250 eenmalig vooraf	€ 2.400 eenmalig vooraf	€ 4.600 eenmalig vooraf	€ 950 per maand	€ 1.850 per maand	€ 3.500 per maand	€ 299 per maand
						+ 1656/u novalc
			110	110	110	

CUSTOMER SUPPORT					
Software Updates	ja	ja (kwartaal)	ja	ja	ja
Issue registratie	ja	ja	ja	ja	ja
Support window	8x5	8x5	8x5	8x5	8x5
Support window: 09:00-17:00 op werkdagen (excl. feestdagen)					

-	-	-	-	-	-	-
ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
8x5	8x5	8x5	8x5	8x5	8x5	8x5
Support window: 09:00-17:00 op werkdagen (excl. feestdagen)						

STORINGEN					
Low	ja	ja	ja	ja	ja
Normal	ja	ja	ja	ja	ja
High	ja	ja	ja	ja	ja
Urgent	ja	ja	ja	ja	ja
Immediato	ja	ja	ja	ja	ja
In relatie tot Software Updates door LimoenGroen					

Best effort	Gepland	Best effort/Gepland
Best effort	Gepland	Best effort/Gepland
Best effort	Gepland	8 uur
Best effort	Gepland	4 uur
Best effort	Gepland	2 uur
Voor Issues door Odrachtgevers		

HULPVRAGEN en AANPASSINGEN					
Low	-	-	-	-	-
Normal	-	-	-	-	-
High	-	-	-	-	-
Urgent	-	-	-	-	-
Immediato	-	-	-	-	-

Best effort	Gepland	Best effort
Best effort	Gepland	Best effort
Best effort	Gepland	Best effort
Best effort	Gepland	Best effort
Best effort	Gepland	Best effort

CONTRACTDUUR en OPZEGGEN	
Contractduur	1 jaar
Verlenging	Silovigend
Opzeggen	Maandelijks, na 1 jaar

1 jaar	1 jaar	1 jaar
Na verbruik	Silovigend	Silovigend
-	Maandelijks, na 1 jaar	Maandelijks, na 1 jaar

FACTURATIE	
Facturatie	Per kwartaal, vooraf

100% vooraf	Per kwartaal, vooraf	Per kwartaal, vooraf
-------------	----------------------	----------------------

## Bijlage 5: Begrippenlijst

<b>Begrip</b>	<b>Verklaring</b>
<b>Aanpassing</b>	Een wijziging van de Online Toepassing met als doel deze te veranderen of te verbeteren.
<b>Acceptatiecriteria</b>	Criteria waaraan een Aanpassing moet voldoen om succesvol op te leveren.
<b>Acceptatieomgeving</b>	Een webserver waarop een versie van de website aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld met als doel deze te beoordelen.
<b>Afhandeling</b>	Alle activiteiten die een issue tot afronding brengen zodanig dat deze niet meer actief is en wordt opgevolgd.
<b>Backlog</b>	Ook: Product Backlog; Geheel van User Stories, bestaande uit issues; Zie Issue.
<b>Backup</b>	Een reservekopie van de data in de Productieomgeving.
<b>Bereikbaarheid</b>	De staat waarin een Online Toepassing verkeerd, overeenkomstig met wat is afgesproken, verwacht of geaccepteerd.
<b>Contract</b>	Zie Overeenkomst.
<b>Dienstverlening</b>	Het aanbod aan diensten ten behoeve van beheer, ondersteuning en/of doorontwikkeling op Online Toepassingen.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Doorontwikkeling bestaat uit door Opdrachtgever gewenste aanpassingen in Online Toepassingen met als doel de Online Toepassing te veranderen of deze functioneel uit te breiden.</li> </ol>
<b>Doorlopende Ondersteuning</b>	Drupal support model waarbij een vast aantal uur op gezette tijden wordt afgenomen.
<b>Hosting</b>	Online webserver(s) waarop de website wordt opgebouwd, aangepast of live staat.
<b>Hulpvraag</b>	Een vraag aan LimoenGroen om informatie of hulp bij het gebruik van Online Toepassing of de Dienstverlening, waaronder het Issue registratiesysteem.
<b>Improvement</b>	Een functionele wijziging die iets toevoegt of verbeterd.
<b>Instandhouding</b>	Beheercomponent waarmee wij proactief benodigde (beveiligings)updates uitvoeren en waarmee je toegang krijg tot onze support service.

<b>Issue</b>	Een Issue is een digitaal ticket in het issue registratiesysteem met een beschrijving en/of Specificaties ten behoeve van een Storing, Hulpvraag of Verbetering. Een Issue dient als basis voor alle werkzaamheden die in het kader van de overeenkomst ten behoeve van de Dienstverlening worden uitgevoerd.
<b>Issue registratiesysteem</b>	Online omgeving waarmee bugs, wensen en wijzigingen (per stuk) kunnen worden geregistreerd en opgevolgd.
<b>LAMP stack</b>	Omgeving van software bestaande uit Operating System, Webserver, Database (server) en interpretatielaag (PHP).
<b>Ondersteuning</b>	Het opvolgen en afhandelen van Issues en het beantwoorden van hulpvragen bij het gebruik van Online Toepassingen of het Issue registratiesysteem.
<b>Online Toepassing</b>	Het geheel van digitale onderdelen die LimoenGroen levert.
<b>Operating System</b>	Operating System van de hostingomgeving, inclusief de webserver en andere technologieën onderliggend aan Drupal of de Online Toepassing.
<b>Oplostijd</b>	Een schatting van tijd waarbinnen een oplossing of workaround voor een issue wordt gerealiseerd.
<b>Opvolging</b>	Inhoudelijk antwoord op een issue ten aanzien van de mogelijke afhandeling.
<b>OS</b>	Zie Operating System.
<b>Overeenkomst</b>	Schriftelijke overeenkomst met de type(n) Dienst(en) die Opdrachtgever afneemt van LimoenGroen en de criteria die hierop van toepassing zijn, zoals de SLA en de contactpersonen.
<b>Prepaid Ondersteuning</b>	Een vast urentegoed die vooraf wordt gefactureerd en één jaar bruikbaar is.
<b>Productieomgeving</b>	Een webserver waarop de uiteindelijke versie van de website staat of live staat.
<b>Redmine</b>	Naam van het Issue registratiesysteem dat LimoenGroen gebruikt; Zie Issue registratiesysteem.
<b>Release</b>	Een groep van Issues waarvan de uitwerking in één keer naar de Productieomgeving wordt overgezet.
<b>Responsetijd</b>	De tijd tussen het aanmelden van het Issue en de inhoudelijke beantwoording door LimoenGroen.
<b>Retentie</b>	Bewaartijd.
<b>Service Level Agreement</b>	Zie SLA.
<b>SLA</b>	Voorwaarden bij dienstverlening door LimoenGroen ten behoeve van Online Toepassingen.
<b>Software update</b>	Zie Update.

<b>Sprint</b>	Een aangesloten periode van 2 of 3 weken waarin werkzaamheden worden verricht en Agile wordt aangepakt.
<b>Storing</b>	Een onderbreking van de normale werking van de Online Toepassing.
<b>Support Service</b>	Aanbod van diensten en tools die LimoenGroen levert ten behoeve van Drupal beheer en support.
<b>Support Window</b>	De tijden waarop LimoenGroen beschikbaar en werkt aan de Dienstverlening.
<b>TPM-verklaring</b>	Verklaring van een externe auditor dat de Dienstverlening van LimoenGroen voldoet aan vastgestelde criteria.
<b>Update</b>	Minor releases: bijvoorbeeld van versie 8.4.0 naar versie 8.5.0 of 8.41.0 naar 8.42.0.
<b>Upgrade</b>	Major software update, bijvoorbeeld van versie 8 naar versie 9.
<b>Webserver</b>	Geheel van technische en functionele componenten waarop een Website draait.
<b>Website</b>	Zie Online Toepassing.

## Meer weten?

Heb je interesse in één van onze diensten? Of wil je vrijblijvend eens verder praten?

Neem contact met ons op via +31 (0)20 737 1880 of [hallo@limoengroen.nl](mailto:hallo@limoengroen.nl).

Deze SLA is digitaal te downloaden van [limoengroen.nl/downloads](https://limoengroen.nl/downloads)