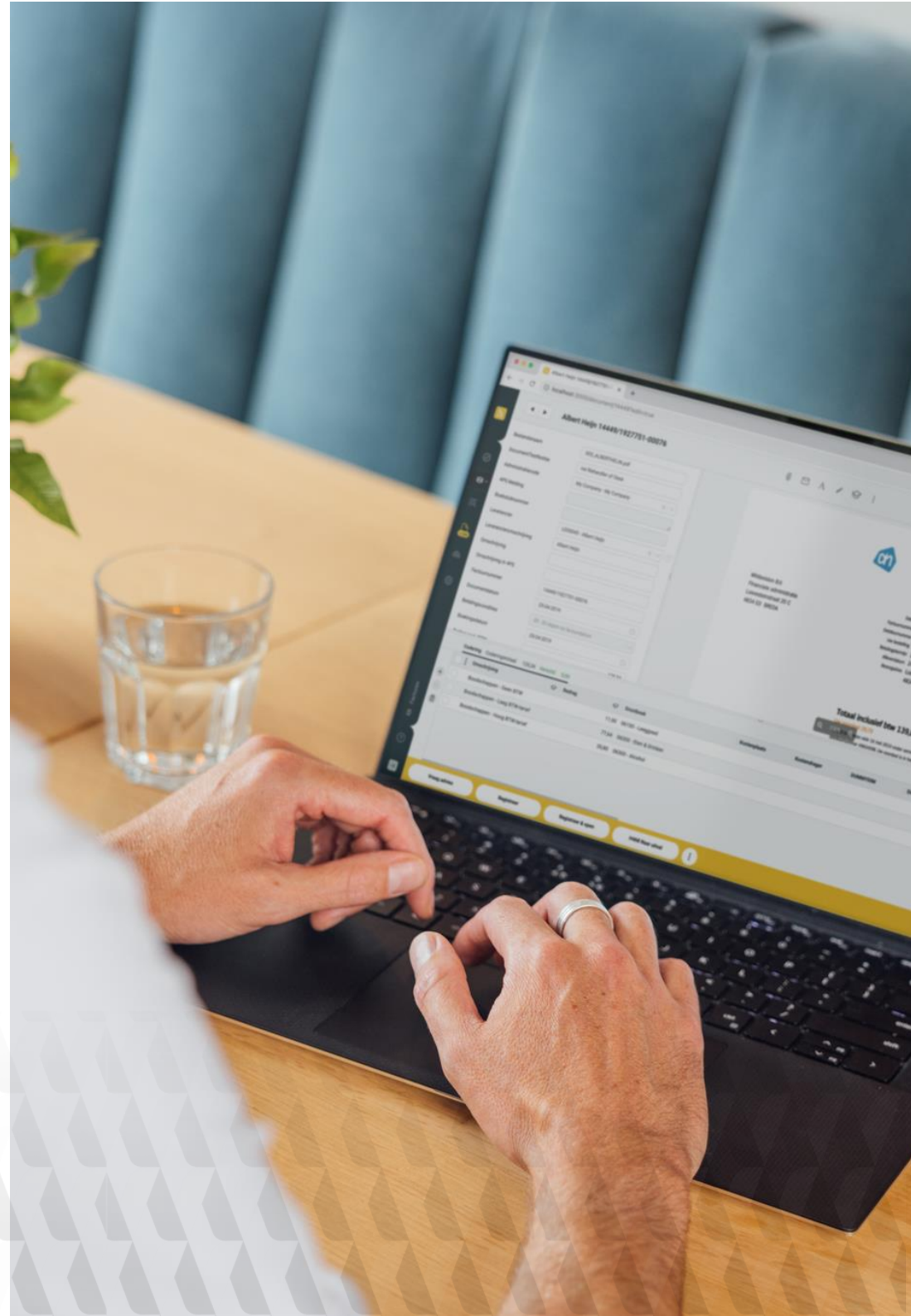


Service Level Agreement



Whitevision B.V.





Over dit document

Wanneer je gebruikmaakt van een oplossing van Whitevision, wil je weten wat je van ons kunt verwachten.

Daarom hebben we voor elk product een specifieke Service Level Agreement (SLA) opgesteld. In deze SLA vind je de afspraken over onze dienstverlening, zoals beschikbaarheid, ondersteuning en responstijden – afgestemd op het product dat je gebruikt.

Deze SLA geldt voor de volgende producten van Whitevision:

- Inconto

Deze SLA vormt een aanvulling op onze Algemene voorwaarden en de verwerkersovereenkomst. Door de SLA los aan te bieden, kunnen we per product duidelijke en relevante afspraken maken, zonder herhaling of verwarring. Wel zo overzichtelijk!

In dit document gebruiken we de termen *wij* en *jij*. Met *we*, *wij* en *ons* bedoelen we Whitevision B.V. (hierna Whitevision). Met *jij*, *je* en *jouw* bedoelen we jou als klant.

De getekende offerte (hierna “de overeenkomst”) vormt de basis van onze samenwerking en bevat de gemaakte individuele afspraken die je met ons gemaakt hebt. Bij eventuele afwijkingen heeft de overeenkomst altijd voorrang op dit document.

Bij het gebruik van onze oplossingen geldt de meest recente SLA. Deze versie van de SLA is vastgesteld op 1 juli 2025 en vervangt alle eerdere versies.

Dit document is beschikbaar in zowel het Nederlands als het Engels. Bij verschillen tussen beide versies is de Nederlandse versie leidend.

Inhoud

1. Je abonnement	3
2. Beveiliging	3
3. Online diensten	4
4. Een goede dienstverlening	5
5. Support	5
6. Tot slot	7

1. Je abonnement

1.1 Abonnement

SaaS oplossing

Jouw Inconto-omgeving wordt volledig door ons gehost, daarom spreken we van een SaaS-oplossing (Software as a Service). Jouw abonnement omvat de productonderdelen en functionaliteiten die je bij ons afneemt. Je vindt deze terug op jouw factuur.

2. Beveiliging

Wij doen er alles aan om jouw (persoons)gegevens goed te beveiligen tegen verlies of andere vormen van onrechtmatige verwerking. We hebben hiervoor passende technische en organisatorische maatregelen getroffen.

Wij zorgen voor de juiste inzet van middelen, methoden en technieken om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van onze oplossingen zoveel mogelijk te waarborgen. Controle van misbruik is onderdeel van de (dagelijkse) standaard monitoring werkzaamheden.

Al het dataverkeer wordt beveiligd verstuurd en we zorgen er daarnaast voor dat jouw(persoons)gegevens alleen op need-to-know basis toegankelijk zijn voor onze medewerkers.

2.1 Datacenters

Wij hosten onze oplossingen op systemen van gecertificeerde datacenters die zich binnen de EU bevinden en minimaal ISO-27001 gecertificeerd zijn (certificaat kan op verzoek verstrekt worden).

Hiermee is de beveiliging van de infrastructuur, diensten, services en alles wat onder beheer valt geborgd. De datacenters die wij gebruiken hebben meerdere fysieke locaties en fysieke beveiligingsmaatregelen waardoor directe toegang uitgesloten is.

2.2 Back-up

Om de continuïteit te waarborgen, is er een actuele back-up beschikbaar van de belangrijkste ondersteunende software, zoals het besturingssysteem, het DBMS en standaardapplicaties. De data binnen de inconto-applicaties wordt dagelijks geback-up, met een maximale ouderdom van 24 uur. De serverinfrastructuur is redundant ingericht, met actieve stand-by servers in beide datacenters. Daarnaast is er een volledige disaster back-up van de productieomgeving beschikbaar, zodat herstel bij calamiteiten snel mogelijk is.

2.3 Toegang

Wij maken ten behoeve van de beveiliging van de inconto-applicaties en onderliggende servers gebruik van diverse beveiligingssystemen. Onderdelen die direct zichtbaar voor jullie organisatie zijn:

- Applicatietoegang middels gebruikersnaam en wachtwoord of gebruik van externe autorisatie mogelijkheden gebaseerd op SAML2(SSO)
- Mogelijkheden tot het beperken van toegang op basis van IP-adres(of IP-reeks)
- Beveiligde verbindingen met SSL-certificaten

Wij hebben diverse beveiligingsmaatregelen getroffen op applicatie-, server- en netwerkniveau om ongeautoriseerde toegang tot onze applicaties te voorkomen.

3. Online diensten

3.1 Beschikbaarheid

We vinden het belangrijk dat je tevreden bent over het gebruik van onze oplossingen. De beschikbaarheid en performance van onze oplossingen zijn daarin belangrijke elementen. Daarom monitoren we onze online systemen continu. Zo kunnen we storingen voorkomen of snel oplossen. Ook meten we de responstijden en gebruiken deze informatie om onze oplossingen te verbeteren.

Samen met onze ‘top-tier’ datacenters streven we naar een hoge mate van beschikbaarheid waarbij we binnen het tijdsvenster van 8:00 tot 20:00 zelfs een beschikbaarheid van 99,9% per kwartaal garanderen. Onderhoudswerkzaamheden vinden zoveel mogelijk buiten deze uren plaats en tellen niet mee als uitval.

Om dit niveau te waarborgen, zetten we zowel interne als externe software in. Interne systemen zorgen voor directe signalering bij verstoringen, terwijl externe tools betrouwbare rapportages genereren (op verzoek beschikbaar). Hierdoor kunnen we snel en doeltreffend inspelen op situaties die de beschikbaarheid van onze systemen negatief zouden kunnen beïnvloeden.

3.2 Capaciteit en performance

Wij garanderen voldoende datacapaciteit en verwerkingssnelheid om bij normaal gebruik van de applicatie, zoals het opvragen van schermen en het opslaan van gewijzigde gegevens, algemeen acceptabele responstijden te realiseren. In de meeste gevallen bedraagt de responstijd minder dan twee seconden.

Voor rapportages geldt een uitzondering, aangezien hierbij vaak meerdere en complexe berekeningen worden uitgevoerd.

De performance is mede afhankelijk van jouw eigen infrastructuur. Een stabiele en snelle internetverbinding is noodzakelijk om optimaal gebruik te kunnen maken van de inconto-applicatie. In de praktijk blijkt dat de meeste bestaande internetverbindingen hiervoor ruim voldoende zijn.

3.3 Onderhoud en updates

Wanneer gepland **onderhoud** invloed kan hebben op de beschikbaarheid, dan informeren wij de aangewezen contactpersoon van tevoren. We streven ernaar om dergelijke werkzaamheden minimaal 1 week vooraf aan te kondigen, zodat je hier tijdig op kunt anticiperen.

Om de hoge kwaliteit van onze software te waarborgen, brengen wij periodiek **updates** uit (maximaal vier per jaar). Deze updates bevatten doorgaans nieuwe functionaliteiten, verbeteringen en bugfixes.

Twee weken vóóraf ontvang je bericht over de geplande update van jouw acceptatieomgeving. Deze wordt automatisch geüpdatet zodra de nieuwe versie beschikbaar is, zodat je voldoende tijd hebt om eigen testplannen uit te voeren. De update van de productieomgeving wordt minimaal één maand van tevoren aangekondigd. Van elke update zijn releasenotes beschikbaar, waarin de aanpassingen uitgebreid worden toegelicht. De releasenotes vind je terug op ons klantportaal en worden ook gemaild naar onze contactpersonen.

Daarnaast voeren we tussentijds patches uit om gerichte verbeteringen aan te brengen op de bestaande versie van onze oplossing. Denk hierbij aan het oplossen van bugs of kleine technische issues. Het doorvoeren van patches is voor ons een normale, continue praktijk; het draagt bij aan de stabiliteit en betrouwbaarheid van de oplossing. In de praktijk merk je hier nauwelijks iets van, omdat de oplossing hooguit enkele minuten niet beschikbaar is. Incidentele patches en bugfixes die zo belangrijk zijn dat ze niet kunnen wachten, worden uiteraard direct doorgevoerd.

4. Een goede dienstverlening

4.1 Klantportaal

Om jou als klant optimaal overzicht en toegankelijkheid te bieden, verloopt onze communicatie zoveel mogelijk via het inconto-klantportaal. Hier vind je alle releasenotes, onderhoudsmeldingen en andere niet-urgente mededelingen overzichtelijk op één centrale plek: support.inconto.com. Zo heb je altijd en op elk gewenst moment toegang tot de meest actuele informatie.

Bij urgente zaken wordt de contactpersonen binnen jouw organisatie ook rechtstreeks geïnformeerd, bijvoorbeeld per mail of telefonisch, zodat er snel en gericht gehandeld kan worden.

Contactpersonen

Om een vlotte en veilige afhandeling van meldingen te garanderen, is het belangrijk dat jouw organisatie via het inconto-klantportaal maximaal drie contactpersonen aanmeldt die geautoriseerd zijn om meldingen te registreren. Een account kan worden aangevraagd via de knop 'Account aanvragen' op de loginpagina.

4.2 Versieondersteuning

Om jou als klant continu goed te kunnen ondersteunen, is het belangrijk dat je gebruikmaakt van de meest recente versie van inconto. Zo ben je verzekerd van de nieuwste functionaliteiten én van een systeem waarin bekende issues al zijn opgelost.

Wij ondersteunen standaard de laatste versie (N) en de direct daaraan voorafgaande versie (N-1). Dit betekent dat je maximaal één versie achter mag lopen om gebruik te kunnen maken van onze volledige ondersteuning. De versies die onder deze standaard service vallen, worden vermeld op ons klantportaal.

Loop je meer dan één versie achter en doet zich een probleem voor dat al is opgelost in een nieuwere versie, dan is eerst een update nodig voor ondersteuning.

5. Support

5.1 In 3 stappen naar een oplossing

Stap 1: Een melding aanmaken

We willen je graag zo snel mogelijk aan een oplossing helpen, voor nu én de toekomst. Je kunt op verschillende manieren een melding bij ons registreren:

- Via het online inconto-klantportaal: support.inconto.com
- Per mail: servicedesk@inconto.com
- Telefonisch: +31(0)850 - 185 725 tijdens kantooruren 8:00 – 17:30

Geef ons zoveel mogelijk informatie, zoals een duidelijke uitleg, voorbeelden en screenshots. Wij kunnen jouw vraag hierdoor goed prioriteren, ons voorbereiden en je snel en gericht een oplossing bieden.

Bij meerdere meldingen vragen wij je om deze individueel aan te melden, zodat ons supportteam in staat is om per melding de juiste prioriteit toe te kennen.

Stap 2: Classificatie en prioriteit

Alle meldingen krijgen een uniek nummer toegewezen. Op basis van de door jou aangeleverde informatie kennen we een classificatie en prioriteit toe.

Classificaties

- Storing
- Bug (een fout in de oplossing die het functioneren verstoort)
- Gebruikersvraag
- Tip (functie vereist code-aanpassing i.p.v. inrichting)

Prioriteit (bij storing of bug)

- Dringend / prioriteit 1
Veel gebruikers ondervinden ernstige hinder of kunnen helemaal niet verder werken.
- Hoog / prioriteit 2
Een deel van de gebruikers ervaart hinder, maar kan in beperkte mate doorwerken.
- Normaal / prioriteit 3
Er is sprake van een tijdelijke verstoring of onhandigheid die sommige of alle gebruikers treft. De impact is beperkt, omdat er een goed werkende work-around of korte instructie beschikbaar is waarmee gebruikers hun werk kunnen voortzetten.

Stap 3: Volg je melding

Zodra je een melding hebt aangemaakt, kun je de voortgang volgen via het klantportaal. Houd ook je mail goed in de gaten: het kan zijn dat we aanvullende informatie van je nodig hebben om de melding verder te behandelen. We reageren binnen maximaal 4 uur tijdens kantooruren.

Oplostijden (bij storing of bug)

Je wilt natuurlijk snel geholpen worden als je een vraag hebt. Hoe snel we jouw melding kunnen oplossen is lastig te zeggen, dat ligt aan de aard en het type van de verstoring.

Onderstaande richtlijnen gelden op werkdagen tijdens kantooruren, vanaf het moment dat we je melding hebben ontvangen en geregistreerd:

- | | |
|-------------------------|-------------------------------|
| • Dringend/prioriteit 1 | 1 werkdag |
| • Hoog/prioriteit 2 | 5 werkdagen |
| • Normaal/prioriteit 3 | veelal eerst volgende release |

Wij zetten ons maximaal in om meldingen binnen deze termijnen op te lossen. In de praktijk realiseren we dit in 95% van de gevallen.

5.2 Escalatie

We bewaken meldingen nauwkeurig. Dreigt een melding buiten de oplostermijn te vallen, dan zetten we extra capaciteit in. De Teamlead support houdt toezicht en kan indien nodig escaleren naar directieniveau.

5.3 Gebruikersvragen

Heb je een korte vraag (binnen 10 minuten te beantwoorden) dan helpen we je kosteloos. Voor uitgebreidere vragen maken we een afspraak, waarbij je vooraf een kosteninschatting ontvangt.

5.4 We zijn blij met tips!

Betreft jouw melding een tip, dan zijn we daar erg blij mee. Tips bewaren we als inspiratie voor nieuwe ontwikkelingen. Via de nieuwsbrief en releasenotes houden wij je op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en functionaliteiten.

5.5 Wanneer de melding niet onder support valt

Ook andere vragen kun je stellen. Na ontvangst sturen we jouw vraag door naar het team dat je het beste kan helpen. We gebruiken de volgende classificaties van dit type meldingen:

- **Uitbreiding van jouw configuratie**
Bijvoorbeeld extra functionaliteiten.
- **Functionele aanpassing**
Bijvoorbeeld een configuratieaanpassing, importeren van gegevens, een nieuwe administratie toevoegen of het inrichten van een nieuwe workflow.
- **Technische aanpassing**
Bijvoorbeeld het inrichten van SSO, toevoegen van een OCI- en orderkoppeling of een koppeling met een ander systeem.

Meld dit type vraag zo vroeg mogelijk, zodat je vooraf inzicht hebt in eventuele kosten en wij de juiste collega kunnen inplannen.

6. Tot slot

6.1 Wijzigingen

Omdat wij continu werken aan het verbeteren van onze oplossing en dienstverlening, kan dit document ook wijzigen. Ons uitgangspunt is dat elke aanpassing de dienstverlening van Whitevision verbetert of noodzakelijk is om te voldoen aan wet- en regelgeving.

Wij informeren klanten altijd vooraf over wijzigingen in deze algemene voorwaarden en verwerkersovereenkomst. Dit doen we via een e-mail aan de bij ons bekende contactpersoon of contactpersonen.

