



Service Level Agreement,
Algemene Voorwaarden &
Verwerkersovereenkomst

Inhoud

Over SLA/AV	4
Wijzigingen	4
Spilterproducten	4
Prijzen en betalingen	5
Offertes.....	5
Annulering van opdracht	5
Facturatie	5
Aansprakelijkheid	7
Aansprakelijkheid	7
Melden.....	7
Vrijwaring.....	7
Overmacht.....	8
Licentieovereenkomst	9
Licentiemodel	9
Kosten	9
Mutaties van de licentie	9
Beëindiging overeenkomst.....	10
Beëindiging door klant.....	10
Beëindiging door Spilter	10
Procedure klantdata na beëindiging	10
Verwerkersovereenkomst.....	11
Instructies verwerking	11
Geheimhoudingsplicht	11
Subverwerkers	12
Privacyrechten	12
Betrokkenen	12

Meldplicht datalekken	13
Bepaling datalek.....	13
Melding aan de klant.....	13
Informeren klant	13
Informatie verstrekken	14
Termijn van informeren	14
Voortgang en maatregelen	14
Gegevens verwijderen	14
Diensten.....	15
Consultancy	15
Opleidingen	15
Partners & Experts.....	15
Softwareproducten	16
Algemeen	16
Beschikbaarheid.....	16
Eigendomsrechten	16
Beveiliging en toegang.....	17
Continuïteit	17
RPO/RTO bij calamiteiten.....	17
Ontwikkeling en versiebeheer.....	18
Back-up & restore	18
Spilteer GDSS toegankelijk via server klant (on premises).....	18
Support	19
Algemene ondersteuning	19
Prioriteiten en hersteltijden	19
Bereikbaarheid	19
Toegang klantomgeving.....	20

Over SLA/AV

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die Canast B.V. (Spilter) sluit. Als er voorwaarden onduidelijk zijn, dan hoort Spilter dat graag. Individuele afspraken die in het contract staan, zijn ook van toepassing en zijn leidend als ze strijdig zijn met de SLA/AV. Toepasselijkheid van eventuele door opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Op elke overeenkomst tussen Spilter en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van de toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag, ook wanneer een opdracht geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd.

Mochten er geschillen ontstaan tussen klant en Spilter, dan zullen die exclusief worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam. In verband met mogelijke interpretatieverschillen is de Nederlandse tekst van de SLA/AV leidend. Wanneer één of meer bepalingen nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen van kracht.

Wijzigingen

Spilter werkt iedere dag aan de ontwikkeling van de Spilterapplicatie die het werken ermee vergemakkelijken. De SLA/AV kunnen hierin ook mee veranderen, waarbij het uitgangspunt is dat die wijzigingen de kwaliteit van de dienstverlening van Spilter ten goede komen. Wijzigingen zullen altijd kenbaar gemaakt worden waarbij grote wijzigingen ook in een speciale nieuwsbrief zullen worden vermeld.

Indien de Spilter programmatuur en diensten gebruikt blijven worden, is de meest recente 'SLA/AV' van toepassing. Er kan eventueel bezwaar aangetekend worden tegen de wijzigingen door een 'verbetersuggestie' in te sturen. Spilter beoordeelt dan of de wijziging kan leiden tot aanpassing ervan. In het uiterste geval bestaat de mogelijkheid om na de wijziging de overeenkomst te beëindigen, waarbij de oude voorwaarden nog 2 maanden geldig blijven.

Spilterproducten

Deze SLA/AV is van toepassing op alle softwareproducten van Spilter. Daar waar gesproken wordt over de 'Spilter applicatie' is dit voor alle softwareproducten van toepassing. Dit zijn onder andere Spilter GDSS, Spilter Stakeholdersanalyse en Spilter Eventtool.

Prijzen en betalingen

Offertes

Alle offertes van Spilter zijn geheel vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Spilter is aan een opdracht gebonden zodra de opdracht schriftelijk wordt bevestigd. De kosten/prijs worden bepaald door de in de offerte genoemde omvang van de werkzaamheden waarbij wordt uitgegaan van het tijdig en juist verschaffen van alle benodigde gegevens. Tenzij met de klant anders wordt overeengekomen, worden de werkzaamheden door Spilter uitgevoerd op basis van deze gegevens waarbij een samengestelde prijsopgave Spilter niet verplicht tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

Genoemde prijzen in onze offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Annulering van opdracht

In geval van annulering door de klant voor het tijdstip waarop de opdracht zou plaatsvinden worden de volgende annuleringsvoorwaarden gehanteerd;

- a. Bij annulering meer dan 3 maanden worden geen kosten doorberekend aan opdrachtgever
- b. Bij annulering van 2 tot 3 maanden wordt 10% van de opdrachtsom doorberekend
- c. Bij annulering van 1 tot 2 maanden wordt 35% van de opdrachtsom doorberekend
- d. Bij annulering van 2 weken tot 1 maand wordt 60% van de opdrachtsom doorberekend
- e. Bij annulering minder dan 2 weken wordt 100% van de opdrachtsom doorberekend

Annuleringen zijn alleen geldig indien deze schriftelijk bevestigd zijn. De gemaakte kosten of kosten van derden ten behoeve van de klant zijn te allen tijde voor rekening van de klant, tenzij Spilter onredelijk heeft gehandeld door de betreffende verplichting aan te gaan.

Facturatie

Spilter factureert:

- Jaarlicenties: jaarlijks vooraf;
- Maandlicenties: Direct voor start opdracht;
- Consultancy: maandelijks, achteraf of via afgesproken termijnen;
- Opleidingen: na afloop van de opleiding.
- Opdrachten: direct na het verstrijken van de opdracht

Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd en zijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is weergegeven, in euro's en exclusief reis- en verblijfkosten. Alle facturen worden per e-mail in Pdf-bestand verstuurd. De betalingstermijn is 21 dagen, tenzij anders is overeengekomen. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op. Indien klant niet tijdig kan betalen, is deze over de openstaande bedragen 2% rente per maand of gedeelte van een maand verschuldigd. Daarnaast komen alsdan voor rekening van de opdrachtgever alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten tot inning of behoud van de vordering van Spilter.

Aansprakelijkheid

Spilter garandeert dat de programmatuur voldoet aan alle specificaties die zij opgeeft. In geval van fouten zal Spilter deze altijd zo snel mogelijk herstellen. Spilter besteedt grote zorg aan een juiste werking van de Spilter applicatie en een correcte uitvoering van haar dienstverlening. Ondanks deze inspanningen kunnen er dingen verkeerd gaan, die voor de klant tot schade leiden. Spilter streeft daarbij in overleg met de klant steeds naar een passende oplossing.

Aansprakelijkheid

Spilter is aansprakelijk voor, door klant geleden schade die het gevolg is van een aantoonbare tekortkoming van Spilter in het nakomen van haar contractuele verplichtingen jegens klant. De aansprakelijkheid van Spilter is beperkt tot maximaal het factuurbedrag dat door Spilter in het kader van de overeenkomst waar schade over is aan klant in rekening wordt gebracht;

Spilter sluit haar aansprakelijkheid uit voor indirecte schade (dit is onder meer, maar niet beperkt tot: gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen). De aansprakelijkheid van Spilter is ook uitgesloten als de klant of door de klant ingeschakelde derden wijzigingen in producten van Spilter hebben aangebracht, wat niet is toegestaan.

Melden

Schadeclaims dienen, op straffe van verval van de aansprakelijkheid van Spilter, onverwijld, doch in ieder geval binnen twee maanden na afronding van de werkzaamheden volledig en schriftelijk bij Spilter te worden ingediend en aan Spilter een redelijke termijn gegund om de verplichting alsnog na te komen. De geleverde diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting.

Vrijwaring

De klant is uit hoofde van de overeenkomst verplicht Spilter te vrijwaren voor alle aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden. Indien Spilter uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de opdrachtgever gehouden Spilter zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen toe doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Spilter, zonder nadere ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade van de zijde van Spilter en derden die daardoor is ontstaan bij de opdrachtgever komen voor rekening en risico van opdrachtgever.

Overmacht

Geen van beide partijen is gehouden tot nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Indien sprake is van een overmacht situatie zal de partij die door de overmacht wordt getroffen hierover zo spoedig mogelijk in overleg treden met de andere partij.

Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Spilter geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Spilter niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Spilter worden daaronder inbegrepen.

Licentieovereenkomst

Met het aangaan van een overeenkomst ontvangt de klant een licentie voor het gebruik van de Spilter programmatuur. Deze wordt via een abonnementsvorm gefactureerd.

Licentiemodel

In de licentie zijn het aantal gelijktijdige actieve Spiltermeetings en/of aantal meetingvoorzitters (een gebruiker die de rechten heeft om een Spiltermeeting te maken) opgenomen met bijbehorende aantallen en begin- en einddatum. De licentie mag alleen gebruikt worden voor de eigen onderneming(en) van de klant. Medewerkers kunnen vervolgens gebruikers-, beheerders- of een andere rol hebben.

- Jaarlicentie: Hierbij wordt een overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum van één jaar, tenzij anders is overeengekomen.
- Maandlicentie: Hierbij wordt overeenkomst aangegaan voor bepaalde tijd met een minimum van één maand, tenzij anders is overeengekomen.

Kosten

De voor de overeenkomst verschuldigde kosten zijn afhankelijk van de keuzes welke door de klant zijn gemaakt ten aanzien van de licentievorm. Spilter kan de prijzen jaarlijks indexeren, waarbij er rekening gehouden wordt met het Consumentenprijsindexcijfers over de periode van het afgelopen jaar van juli tot en met juni. Bij indexering stuurt Spilter voor 1 oktober een bericht aan de klanten waarin het percentage wordt vermeld. De indexering gaat in vanaf de eerste factuur in het volgende kalenderjaar

Mutaties van de licentie

Indien gedurende de looptijd van een contract een mutatie in de licentie plaatsvindt, gelden de volgende uitgangspunten;

- Bij uitbreiding van de licentie naar meer gelijktijdige actieve Spiltermeetings en/of aantal meetingvoorzitters of meerdere modules wordt het verschuldigde licentiebedrag naar rato berekend over het aantal resterende maanden tot de ingangsdatum van de volgende licentieperiode. Vanaf dat moment zal de uitbreiding gelijklopen met de licentie.
- Bij vermindering van het aantal gelijktijdige actieve Spiltermeetings en/of aantal meetingvoorzitters of meerdere modules geldt een opzegtermijn van 5 werkdagen voor het einde van de periode. Vanaf dat moment zal de vermindering gelijklopen met de licentie.

Beëindiging overeenkomst

Het beëindigen van de overeenkomst kan schriftelijk via brief of e-mail doorgegeven worden.

Beëindiging door klant.

Het stopzetten van de jaarlicentie kan per licentieperiode waarbij er een opzegtermijn van 1 maand voor het einde van de periode geldt. Na de beëindiging van de overeenkomst is de toegang tot de Spilter applicatie en bijbehorende data niet meer mogelijk.

Beëindiging door Spilter.

Spilter heeft het recht de overeenkomst per direct te beëindigen indien de klant zijn verplichtingen niet nakomt (na daartoe in gebreke te zijn gesteld), surseance van betaling heeft aangevraagd of het faillissement is aangevraagd. Verder kan Spilter de overeenkomst ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Spilter kan worden gevergd. Spilter is in deze gevallen niet gehouden tot enige vergoeding van schade.

Procedure klantdata na beëindiging

1. De klant heeft vóór beëindiging de mogelijkheid om alle gegevens uit de verschillende Spiltermeetings in diverse formats te exporteren.
2. De volledige productieomgeving wordt 1 jaar gearhiveerd (en wordt daarna definitief verwijderd van de back-uplocatie. Op verzoek kan de back-up eerder worden verwijderd.

Verwerkersovereenkomst

Spilter verwerkt onder andere persoonsgegevens voor en in opdracht van de klant omdat de klant een software gebruikersovereenkomst met Spilter heeft. Spilter en de klant zijn daarom verplicht volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om een Verwerkersovereenkomst te sluiten. Omdat Spilter een standaard applicatie is en de daarbij behorende standaard dienstverlening levert, heeft Spilter de verwerkingsovereenkomst opgenomen in de Algemene Voorwaarden en SLA. Spilter is in deze de 'verwerker' en de klant de 'verwerkingsverantwoordelijke'. Spilter en de klant verplichten zich over en weer om de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) na te leven. Voor de definities van begrippen wordt aangesloten bij de AVG. Spilter zal de persoonsgegevens alleen verwerken voor en in opdracht van de klant en om uitvoering te geven aan de overeenkomst.

Instructies verwerking

De verwerking bestaat uit het beschikbaar stellen van de Spilter applicatie met de door de klant ingevoerde en gegenereerde data. Spilter zal geen gegevens toevoegen, aanpassen of verwijderen zonder dat de klant daar specifieke instructie voor gegeven heeft.

Voor het maken van een gebruikersaccount vragen we om een naam en e-mailadres. Ook wordt gevraagd naar een unieke gebruikersnaam en wachtwoord, die uitsluitend worden gebruikt om toegang tot het gebruikersaccount te krijgen. De naam en het e-mailadres kan worden gebruikt om te informeren over nieuwe releases of ondersteuning te bieden.

Spilter heeft tevens toegang tot persoonlijke gegevens van betrokkenen die door klant toegang gegeven zijn in het gebruik van de Spilter applicatie. Deze informatie kan bestaan uit namen van derden en e-mailadressen. Spilter deelt deze persoonlijke gegevens van derden niet, noch gebruiken ze voor promotionele doeleinden, noch voor doeleinden waarvoor klant niet uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven.

Geheimhoudingsplicht

Spilter is zich bewust dat de informatie die de klant met Spilter deelt en opslaat binnen Spilter, een geheim en bedrijfsgevoelig karakter heeft. Alle Spilter medewerkers zullen gedurende hun dienstverband en daarna, zoals in hun arbeidsovereenkomst met geheimhoudingsclausule is opgenomen, op verantwoorde wijze met de informatie van de klant omgaan.

Systeembeheerders van Spilter hebben volledige toegang tot de klantgegevens voor het plaatsen van een nieuwe versie, het doorvoeren van patches en hotfixes en het maken van een back-up. Consultants, supportmedewerkers en andere Spilter medewerkers hebben alleen toegang tot de klantgegevens indien zij toestemming daarvoor hebben ontvangen van de klant en voor zolang zij toestemming hebben van de klant.

Subverwerkers

Spilter verwerkt de klantdata in datacenters en deze is hiermee subverwerker. De datacenters waar Spilter gebruik van maakt bevinden zich uitsluitend in Nederland en vallen onder Nederlandse wet- en regelgeving en voldoen aan de strenge Nederlandse en Europese wetgeving met betrekking tot logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit. De datacenters zijn minimaal ISO 27001 gecertificeerd. De (persoons)gegevens worden door Spilter en subverwerker uitsluitend verwerkt binnen de Europese Economische ruimte.

Het technisch beheer van onze servers in de datacenters is uitbesteedt aan een Microsoft gecertificeerde IT-partner en is daarmee tevens subverwerker. Met deze partner is volgens de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) een Verwerkersovereenkomst gesloten.

Privacyrechten

Spilter heeft geen zeggenschap over de gegevens die door de klant ingevoerd zijn in de Spilter applicatie. Zonder noodzaak, gezien de aard van de door de klant verstrekte opdracht, expliciete toestemming van de klant of wettelijke verplichting zal Spilter de gegevens niet aan derden verstrekken of voor andere doeleinden verwerken, dan voor de overeengekomen doeleinden. De klant garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de AVG genoemde grondslag.

Spilter zal wel, indien een verzoek gedaan wordt door de Stichting Autoriteit Financiële Markten, De Europese Centrale Bank of De Nederlandsche Bank N.V. op grond van de uitvoering van hun taak uit hoofde van de Wft, of op grond van andere wet- en regelgeving, alle mogelijke informatie beschikbaar stellen aan de betreffende organisatie. Tevens verplicht Spilter de subverwerker, zoals hierboven benoemd, eveneens te voldoen aan een dergelijk verzoek van deze toezichthouders.

Betrokkenen

De klant is verantwoordelijk voor de ingevoerde gegevens van betrokkenen en daarbij voor het informeren en bijstaan van de rechten van de betrokkenen. Spilter zal nooit op verzoeken van

betrokkenen ingaan en altijd verwijzen naar de verantwoordelijke. Spilter zal, voor zover dat binnen de applicatie mogelijk is, haar medewerking verlenen aan de klant zodat deze kan voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen in het geval dat een betrokkene haar rechten uitoefent op grond van de AVG of andere toepasselijke regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

Meldplicht datalekken

De AVG vereist dat eventuele datalekken gemeld worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens door de verwerkingsverantwoordelijke van de data. Spilter zal daarom zelf geen meldingen doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Uiteraard zal Spilter de klant juist, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten, zodat de klant als verwerkingsverantwoordelijke aan zijn wettelijke verplichtingen kan voldoen. De Beleidsregels meldplicht datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens geven hierover meer informatie.

Indien de klant een (voorlopige) melding verricht bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) over een datalek bij Spilter, zonder dat de klant dit vooraf heeft besproken met Spilter, dan is de klant aansprakelijk voor door Spilter geleden schade en kosten. De klant is daarnaast verplicht een dergelijke melding direct in te trekken.

Bepaling datalek

Voor het bepalen van een datalek, gebruikt Spilter de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad.

Melding aan de klant

Indien blijkt dat bij Spilter sprake is van een beveiligingsincident of datalek zal Spilter de klant daarover zo spoedig mogelijk informeren nadat Spilter bekend is geworden met het datalek. Voor de duidelijkheid: als er een datalek is bij een leverancier van Spilter, dan meldt Spilter dit uiteraard ook. Spilter is het contactpunt voor de klant. De klant hoeft geen contact op te nemen met de leveranciers van Spilter.

Informeren klant

In eerste instantie zal Spilter de contactpersoon van het abonnement informeren over een datalek. Mocht deze contactpersoon niet (meer) de juiste zijn, dan wordt de ICT-manager van de klant geïnformeerd.

Informatie verstrekken

Spilter probeert de klant direct alle informatie te verstrekken die de klant nodig heeft om een eventuele melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te verrichten.

Termijn van informeren

De AVG geeft aan dat er 'onverwijld' gemeld moet worden. Dit is volgens de Autoriteit Persoonsgegevens zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking ervan door de verantwoordelijke. Indien er een beveiligingsincident optreedt zal Spilter de klant zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na het ontdekken door Spilter ervan, informeren. De klant zal zelf de beoordeling moeten maken of het beveiligings-incident valt onder de term 'datalek' en of er melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens gedaan zal moeten worden. De klant heeft hiervoor 72 uur, nadat de klant hiervan op de hoogte is gesteld, de tijd.

Voortgang en maatregelen

Spilter zal de klant op de hoogte houden over de voortgang en de maatregelen die getroffen worden. Spilter maakt hierover afspraken met de primaire contactpersoon bij de initiële melding. In ieder geval houdt Spilter de klant op de hoogte in geval van een wijziging van de situatie, het bekend worden van nadere informatie en over de maatregelen die getroffen worden.

Gegevens verwijderen

Spilter zal, na afloop van de overeenkomst, alle klantgegevens verwijderen zoals beschreven staat bij 'Beëindiging van de overeenkomst'. Mocht de klant eerder de gegevens verwijderd willen hebben, dan kan daarvoor een verzoek worden ingediend. Spilter verplicht zich daar gehoor aan te geven.

Diensten

Spilter levert consultancy aan de klant bij meetings en ondersteunt de klant bij het implementeren van de Spilter applicatie. Door het volgen van opleidingen kan de klant de Spilter applicatie optimaal benutten. Spilter heeft verder een uitgebreid partnernetwerk met wie wordt samengewerkt.

Consultancy

Een consultancywerkdag is effectief 8 uur, een halve dag 4 uur. Er worden aanvullende reis- of verblijfskosten in rekening gebracht. Ook is er de mogelijkheid om werkzaamheden op afstand uit te laten voeren. In dat geval worden de uren doorbelast die onderling afgestemd zijn.

Opleidingen

Om goed met Spilter GDSS te kunnen werken is het noodzakelijk dat gebruikers die Spiltermeetings aanmaken en meetings faciliteren opleidingen volgen. Met deze kennis kan de klant zelf Spilter GDSS inrichten en Spiltermeetings faciliteren benutten. Recente informatie over de kosten en het aanbod kan op de website van Spilter gevonden worden.

Partners & Experts

Spilter heeft een breed en groots partnernetwerk waarin er inhoudelijke partners zijn. De inhoudelijke partners waar Spilter mee samenwerkt zijn zelfstandige autonome bedrijven met een eigen DNA en zijn specialist op hun eigen vakgebied.

Softwareproducten

Spilter applicaties zijn toegankelijk voor de klant via een webbrowser. De programmatuur is geoptimaliseerd voor bekende en up-to-date browsers. Spilter werkt samen met externe partijen voor het beschikbaar stellen van de software. Daarnaast werkt Spilter met professionele partijen om de beveiliging te waarborgen. Voor het noodzakelijke onderhoud heeft Spilter duidelijke afspraken gemaakt met haar leverancier en klanten.

Algemeen

Spilter garandeert jegens de klant ten aanzien van de Spilter applicatie en haar diensten de uiterste zorg, zowel met betrekking tot kwaliteit als stiptheid in acht te nemen. Spilter kan niet garanderen dat de software foutloos werkt of dat alle gebreken direct worden hersteld. Spilter geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data voor wat ondermeer betreft betrouwbaarheid en volledigheid. Het nemen van besluiten naar aanleiding van getoonde resultaten blijft te allen tijde en geheel onder verantwoordelijkheid van de klant.

Beschikbaarheid

Spilter applicaties worden gehost op systemen van professionele Nederlandse datacenters. Dit 'top-tier' datacenter hebben een netwerkbeschikbaarheid van 99,9999%. De beschikbaarheid en performance van Spilter applicaties worden continu gemonitord.

In de volgende situaties kan een Spilter applicatie niet beschikbaar zijn:

- Installeren nieuwe versie;
- Windows updates op de servers waar Spilter applicatie op gehost wordt;
- Onderhoud dat met de klant is kortgesloten;
- Calamiteiten als gevolg van natuurrampen en andere overmacht situaties.

Eigendomsrechten

Het intellectuele eigendomsrecht van de Spilter applicatie berust, en blijft berusten, bij Spilter. Als een derde beweert dat het intellectuele eigendomsrecht van de programmatuur bij hem ligt, zal Spilter de klant vrijwaren. Een voorwaarde daarvoor is wel dat de klant Spilter hierover zo spoedig mogelijk informeert, medewerking verleent aan onderzoek en de afhandeling van de zaak verder geheel overlaat aan Spilter. Indien de rechter vaststelt dat het intellectuele eigendom inderdaad bij een derde ligt, zal Spilter ervoor zorgen dat de klant gebruik kan blijven maken van de programmatuur of hem voorzien van gelijkwaardige software. Het

eigendomsrecht van de ingevoerde data en de door de applicatie gegenereerde data berust bij de klant. Spilter mag en zal zich geen rechten toe-eigenen aan de klantdata. Een licentie geeft geen recht op de zogenoemde broncode. Indien Spilter specifieke wijzigingen aanbrengt in de Spilter applicatie voor een klant, al dan niet tegen doorberekende ontwikkelingskosten, zijn deze aanpassing eigendom van Spilter en is Spilter vrij de wijzigingen ook in te zetten voor andere gebruikers.

Beveiliging en toegang

Spilter applicaties worden als een SAAS-oplossing aangeboden aan de klanten. Het betreft een webapplicatie die gehost wordt in een datacenter. De Spilter applicatie draait bij de gebruiker in een internetbrowser. Alle data van de gebruikers wordt opgeslagen in een database in het datacentrum. Deze data wordt ontsloten door de Spilter-applicatie en door een webservice. Het is niet mogelijk de database direct te benaderen. Alle medewerkers van Spilter, die toegang hebben tot sessiedata van klanten, hebben een geheimhoudingsclausule in hun arbeidsovereenkomst getekend. Spilter gebruikt cryptografische maatregelen (versleuteling) om de vertrouwelijkheid van de informatie te beschermen en om de authenticiteit van gebruikers te kunnen vaststellen. Alle details over onze beveiliging staan beschreven in een separaat securitydocument welke opgevraagd kan worden bij Spilter.

Continuïteit

Spilter beschikt over calamiteitenprocedures om verlies van data door systeemuitval, fysieke vernietiging of anderszins te voorkomen en het herstel van zulke data te bevorderen. De datacenters zijn voorzien van redundante technieken, zodat uitval van enkele harddisks of storage niet direct leidt tot een calamiteit.

RPO/RTO bij calamiteiten

In het geval van een complete uitval van onze servers in het datacenter zijn er geen computer resources meer beschikbaar. Dit treft dan alle klanten. De RPO (recovery point objective) is de maximale tijd dat er sprake kan zijn van dataverlies bij een complete uitval. Door de wijze van back-up is deze bij Spilter maximaal 24 uur. De RTO (recovery time objective) is de tijd die nodig is om de beschikbare back-up beschikbaar te stellen. De tijd die hiervoor nodig is, is niet bekend. Voor individuele herstelwerkzaamheden als gevolg van bijvoorbeeld menselijke fouten vanuit de klantgebruiker is er altijd een back-up van maximaal 24 uur oud aanwezig. Er kunnen storingen zijn met verschillende oorzaken. Elke oorzaak heeft een eigen oplossing en daarbij

ook een eigen RPO en RTO. Voor de Spilter applicaties geldt een RTO van maximaal 24 uur. Bij storingen zal Spilter alles, wat tot haar mogelijkheden behoort, in het werk stellen om de dienst weer beschikbaar te krijgen voor de klant.

Ontwikkeling en versiebeheer

De Spilter applicatie wordt continue doorontwikkeld en meerdere malen per jaren worden er updates uitgebracht. Bij iedere nieuwe versie van de Spilter applicatie worden in Release Notes de grootste wijzigingen of verbeteringen opgesomd. Deze Release Notes zijn zichtbaar bij de eerste keer inloggen in Spilter GDSS na een update. De update vindt plaats gedurende kantooruren waarbij vooraf bekeken wordt of klanten ingelogd zijn in de Spilter applicatie. Op dat moment zal de update van deze klanten na werktijden uitgevoerd worden.

Back-up & restore

Dagelijks wordt er een back-up gemaakt van de klant-data wordt binnen de beveiligde omgeving van het rekencentrum. Deze back-up heeft een retentie van 30 dagen en kan op verzoek teruggezet worden. Een extra back-up, welke gedurende één jaar op de eerste van de maand een 'snapshots' maakt, wordt maximaal 1 jaar op onze externe locatie opgeslagen. Indien de klant informatie wenst terug te halen van de back-ups, dan zal dit tegen de dan geldende uurtarieven uitgevoerd worden.

Spilter GDSS toegankelijk via server klant (on premises)

Het is mogelijk om Spilter GDSS op het netwerk van de klant te installeren. Hierbij installeert de klant de Spilter-applicatie in samenwerking met Spilter. De omgeving, waaronder wordt verstaan (rand)apparatuur, systeempogrammatuur en overige materialen, dient te voldoen aan de eisen die door Spilter hieraan worden gesteld voor het goed functioneren van de Spilter applicatie en welke zijn vastgelegd in aparte documentatie welke op aanvraag onverwijld toegezonden wordt aan de klant. Spilter zal voor een nieuwe versie geen aanvullende gebruiksvergoeding in rekening brengen, tenzij de update door medewerkers van Spilter op locatie van de klant moet plaatsvinden.

Support

Spilter zal de klant ondersteunen bij het gebruik van de programmatuur op werkdagen en gedurende de kantooruren van Spilter. De medewerkers van het Spilter verhelpen problemen en beantwoorden vragen over een Spilter applicatie. Telefonisch of via email kan een incident kenbaar gemaakt worden. Elk incident krijgt een prioriteit toegewezen. Tijdens het afhandelen van een incident kan de medewerker met toestemming van de klant meekijken op afstand.

Algemene ondersteuning

Meldingen kunnen worden ingediend door alle klanten. Wanneer een klant een vraag heeft over de Spilter applicatie wordt verwacht dat zij een redelijke mate van kennis van Spilter hebben, verworven door het volgen van één of meerdere trainingen. Specifiek wordt vermeld dat de ondersteuning niet ingericht is voor langdurige telefonische begeleiding van handelingen waarvoor men middels trainingen opgeleid is, voor bijvoorbeeld het aanmaken van een sessie en/of het wijzigen van beheersinstellingen.

Prioriteiten en hersteltijden

In principe worden incidenten direct opgepakt. In de meeste gevallen betreffen dit vragen die te maken hebben met kennis over het product. De meeste van deze vragen worden dan vaak ook dezelfde dag nog afgehandeld. Indien het een wens betreft dan wordt deze ingestuurd, maar hierbij kan niet altijd worden aangegeven wanneer de wens precies wordt vervuld. Elk incident krijgt een prioriteit toegewezen. De richtlijnen die we hierbij hanteren zijn:

- Wensen of niet verstorende problemen. Geen specifieke reactietijd. Deze worden opgenomen in onze 'ontwikkelijst' welke maandelijks wordt doorgenomen en bepaald of de desbetreffende melding wordt opgenomen in de volgende update van de Spilter applicatie.
- Informatieve vragen: Dezelfde dag of de volgende dag (in geval van uitzonderlijke drukte wordt de klant daarvan op de hoogte gesteld)
- Meeting verstorende problemen: Hersteltijd/workaround binnen 8 uur, voor zover dat mogelijk is.

Bereikbaarheid

Spilter zorgt, tijdens kantooruren, in het algemeen voor voldoende bezetting. Ons kantoor is bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 08:30 - 17:30 uur. Voor dienstverlening buiten werktijden kunnen separate afspraken gemaakt worden.

Toegang klantomgeving

Tijdens het afhandelen van een incident kan een medewerker van Spilter op verschillende wijzen toegang vragen tot de klantomgeving:

- Door op afstand met de klant mee te kijken.
- Door een back-up van de sessie te bekijken op onze eigen Spilter omgeving.
- Door de gehele klantomgeving te bekijken voor intern onderzoek.

De back-ups worden alleen gebruikt voor onderzoek naar het betreffende incident van de klant. Het kan voorkomen dat tijdens dit onderzoek, voor een ander incident van de klant, ook deze back-up geraadpleegd wordt. Indien alle incidenten van de klant beantwoord zijn, wordt deze betreffende back-up weer verwijderd.