



SERVICE LEVEL AGREEMENT, CLOCKWISE

Versie: SLACWdef
Datum: 11 februari 2022

ARTIKEL 1. DEFINITIES

In aanvulling op de definities zoals gebruikt in de NLDigital Voorwaarden worden in deze SLA de volgende definities gebruikt:

- 1.1 **Acceptatieomgeving:** De Omgeving waar Opdrachtgever de Dienst kan uitproberen, testen, configuraties en/of maatwerk kan beoordelen op effectiviteit en/of het toetsen op het in Productie nemen van de Dienst al dan wel niet;
- 1.2 **Applicatiebeheerder:** De aangewezen persoon of personen bij de Opdrachtgever die het beheer voeren over de applicatie en de communicatie voert voor opdrachtgever naar ClockWise.
- 1.3 **Archiefomgeving:** De Omgeving waar de historie terug te vinden is, hier worden geen mutaties in doorgevoerd;
- 1.4 **Back-upomgeving:** De Omgeving met een historische database die tijdelijk ter beschikking gesteld wordt voor een maximale tijdsduur van één (1) week;
- 1.5 **Daadwerkelijke Beschikbaarheid:** De daadwerkelijk gerealiseerde mate van beschikbaarheid van de Dienst (uptime);
- 1.6 **Dienst:** Het aanbieden, het ondersteunen bij implementeren, het beheren en services van een online Omgeving ten behoeve van urenregistratie.
- 1.7 **Incident:** Een melding van een voor de Opdrachtgever onverwachte situatie. Deze onverwachte situatie kan veroorzaakt worden door een Verstoring in de software of foutief gebruik;
- 1.8 **Verstoring:** Van een verstoring is sprake als de Dienst (zoals vermeld in de Serviceovereenkomst) niet beschikbaar is en deze niet-beschikbaarheid aan ClockWise valt toe te rekenen. Van een Verstoring is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen;
- 1.9 **Gebruiker:** Een ingevoerde medewerker in de Omgeving met status 'Actief' en kan inloggen in de Omgeving, een medewerker met status 'Non-actief' kan niet inloggen in de Omgeving en is geen Gebruiker;
- 1.10 **Gebruikerslicentie:** Een ClockWise Gebruikerslicentie bevat het aantal Gebruikers dat kan worden ingevoerd om in te kunnen loggen in de Omgeving, de omgevingsnaam, de naam van de Opdrachtgever en de contactpersoon aan wie de Gebruikerslicentie is verleend;
- 1.11 **Gewenste Beschikbaarheid:** De door ClockWise nagestreefde mate van beschikbaarheid van de Dienst;
- 1.12 **Hersteltijd:** De tijd tussen (i) het tijdstip waarop ClockWise een verstoring heeft geconstateerd of Opdrachtgever een melding van een Verstoring heeft gedaan en door ClockWise is bevestigd en (ii) het tijdstip waarop de verstoring is opgelost, (de Verstoring in) de dienst is vervangen, of een Workaround is gecreëerd, zoals vastgesteld door ClockWise;
- 1.13 **Omgeving:** Een ClockWise installatie op de ClockWise servers met een eigen naam en eigen database;
- 1.14 **Onderhoud:** Het actief onderhouden ten behoeve van de goede werking van de Dienst door

- middel van het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de Dienst;
- 1.15 **Productieomgeving:** De Omgeving waarvoor een Serviceovereenkomst is ondertekend;
 - 1.16 **Proefomgeving:** De Omgeving waarbij er geen Serviceovereenkomst is ondertekend of als de ingangsdatum van de Serviceovereenkomst nog niet is ingegaan;
 - 1.17 **Reactietijd:** De tijd tussen (i) het tijdstip waarop ClockWise een melding van een verstoring heeft ontvangen en (ii) het tijdstip waarop ClockWise een reactie stuurt aan Opdrachtgever van ontvangst van de melding, zoals vastgesteld door ClockWise;
 - 1.18 **Werkdag:** Van 09:00 tot en met 17:00 op maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen;
 - 1.19 **Workaround:** Een handeling waarmee een Storing, al dan niet tijdelijk, omzeild kan worden.

ARTIKEL 2. AARD, INHOUD EN DUUR VAN DE SERVICEOVEREENKOMST

- 2.1 Deze Service Level Agreement (hierna te noemen: SLA) maakt als aanvullende voorwaarden deel uit van de (door ClockWise van toepassing verklaard) NLdigital Voorwaarden en zijn van toepassing op alle Serviceovereenkomsten die ClockWise aangaat. ClockWise streeft naar transparante en eenvoudige voorwaarden. Deze dienen voor iedereen begrijpelijk te zijn, ondanks de zorgvuldigheid kan er onduidelijkheid ontstaan, ClockWise hoort dit dan graag. De SLA heeft tot doel het kwaliteitsniveau van de dienstverlening vast te leggen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.
- 2.2 De SLA gaat in op het moment van eerste levering van de Dienst en wordt aangegaan voor dezelfde periode als de Serviceovereenkomst waaronder de Dienst wordt geleverd. De SLA wordt automatisch beëindigd op de datum waarop de Serviceovereenkomst eindigt. Een opzegging van de Serviceovereenkomst zal tevens gelden als een opzegging van deze SLA.
- 2.3 Individuele afspraken die in de Serviceovereenkomst staan, zijn ook van toepassing en zijn leidend als ze strijdig zijn met de SLA en/of de NLdigital Voorwaarden. In geval van strijdigheid van bepalingen geldt de volgende rangorde: Serviceovereenkomst, deze SLA, NLdigital Voorwaarden.
- 2.4 Facturering vindt vooraf plaats op basis van afname van het aantal Gebruikerslicenties dat in de Omgeving aanwezig zijn.
- 2.5 De opzegtermijn voor de Serviceovereenkomst bedraagt één (1) kalendermaand en dient schriftelijk per mail verzonden te worden. Het mailadres wat ClockWise hiervoor hanteert is: info@clockwise.info. Opdrachtgever ontvangt hiervan een bevestiging per mail waarin de formele einddatum aangegeven wordt, deze bevestigingsmail wordt gezien als formele opzegging. Opdrachtgever heeft tot en met de laatste contractdatum de mogelijkheid de gegevens uit de Omgeving te downloaden en veilig te stellen. Op de eerste werkdag volgend op de einddatum worden alle gegevens van de omgeving van de ClockWise servers verwijderd.



Leveringsproces

- 2.6 ClockWise stelt een Serviceovereenkomst op waarbij Opdrachtgever de omgevingsnaam, startdatum, het aantal initiële gebruikerslicenties en het prijsmodel terugziet. Na ontvangst van de ondertekende de Serviceovereenkomst door ClockWise zullen de Gebruikerslicenties

in de Omgeving worden geplaatst. Na de plaatsing van de Gebruikerslicenties wordt de applicatiebeheerder van de Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld.

- 2.7 Wijzigingsverzoeken voor het aantal Gebruikerslicenties kunnen per mail verzonden worden naar de servicedesk. Deze wijzigingsverzoeken zullen binnen één (1) werkdag verwerkt worden. Na verwerking zal de applicatiebeheerder van Opdrachtgever hiervan een bevestiging per mail ontvangen en kan er direct gebruik gemaakt worden van deze wijziging(en). De wijziging in kosten als gevolg van de licentiaanpassing wordt per eerstvolgende kalendermaand in de facturatie doorgevoerd.



ARTIKEL 3. SERVICEDESK

- 3.1 De servicedesk is telefonisch en per mail bereikbaar voor vragen over het gebruik van de applicatie, wijzigingsverzoeken, administratieve vragen en verstoringmeldingen. Alléén Applicatiebeheerders van de Opdrachtgevers kunnen de servicedesk benaderen, de servicedesk wordt kosteloos beschikbaar gesteld. De servicedesk is als volgt te bereiken:

Wanneer	Mailadres	Telefoonnummer
Op werkdagen (09.00 – 17.00 uur CET)	info@clockwise.info	+31(0) 208 200 939
Buiten werkdagen	info@clockwise.info	

Vragen per mail aan de servicedesk worden binnen een werkdag behandeld en teruggekoppeld.

- 3.2 De servicedesk neemt wijzigingsverzoeken in behandeling. De diensten van ClockWise worden continue doorontwikkeld om aan de wensen en behoeften van haar opdrachtgevers te voldoen. ClockWise doet dat vanuit de feedback en wijzigingsverzoeken die zij vanuit de Gebruiker ontvangt, vanuit het eigen perspectief en/of vanuit het perspectief ingegeven door de eisen vanuit techniek en security. Een wijzigingsverzoek wordt per mail ingediend. Een wijzigingsverzoek wordt door ClockWise beoordeeld en gecategoriseerd aan de hand van

de ontwikkelrichting die ClockWise heeft, de algemene relevantie, haalbaarheid en beoordeling over de implementatietijd.

De Opdrachtgever krijgt na het indienen van een wijzigingsverzoek binnen een werkdag een reactie van de servicedesk, daar waar nodig zal er om extra toelichting gevraagd worden bij Opdrachtgever.

3.3 Een door Opdrachtgever ingediend wijzigingsverzoek zal door ClockWise beoordeeld en ingedeeld worden in één van de vijf (5) categorieën:

1. **Dienstverlening binnen de Serviceovereenkomst**

Naast de werkzaamheden van de servicedesk zoals onder 3.1. genoemd, verricht zij ook werkzaamheden voor het aan- en uitzetten van algemeen beschikbare modules en het onderhoud van één (1) factuurtemplate design per Omgeving.

2. **Uitgebreide dienstverlening via strippenkaart**

Als het wijzigingsverzoek eenvoudig realiseerbaar is, maar niet valt binnen de Serviceovereenkomst, dan kunnen de werkzaamheden worden uitgevoerd binnen een als extra service aangekochte strippenkaart. Zie 10.2 Strippenkaart.

3. **Maatwerk**

Onder maatwerk verstaat ClockWise werkzaamheden die niet onder de Serviceovereenkomst of strippenkaart vallen en waarvoor een offerte wordt verstrekt aan Opdrachtgever. Zie 10.4 Maatwerk.

4. **Algemene ontwikkeling**

Grotere wijzigingsverzoeken, die als mogelijk relevante functionaliteit worden beoordeeld door ClockWise, worden binnen ClockWise opgenomen op de functionele roadmap. Op het moment dat het betreffende wijzigingsverzoek wordt behandeld zal deze alsnog worden beoordeeld.

5. **Niet uitvoerbaar**

Het wijzigingsverzoek valt niet binnen de ontwikkelrichting van ClockWise of wordt binnen de huidige gebruikte technieken als niet haalbaar /uitvoerbaar gezien.

3.4 ClockWise is niet aansprakelijk voor de onjuiste, onvolledige, vertraagde verzending en/of ontvangst van een door Opdrachtgever gedane melding, al dan niet veroorzaakt door het (niet) volledig functioneren van telecomdiensten en apparatuur van derden en/of Opdrachtgever zelf en/of een verkeerd gebruikt of incorrect doorgegeven mailadres of telefoonnummer.

ARTIKEL 4. PRIORITEITSNIVEAUS EN VERSTORINGSAFHANDELING

Verstoring en melding

- 4.1 Verstoringen worden door Opdrachtgever gemeld aan ClockWise volgens de hiervoor in artikel 3 genoemde mogelijkheden.
- 4.2 Bij het melden van een Verstoring dienen de volgende gegevens doorgegeven te worden aan ClockWise:
- Bedrijfsnaam, omgevingsnaam en contactpersoon voor deze verstoring bij Opdrachtgever;
 - Contactgegevens van deze contactpersoon;
 - Beschrijving van de verstoring inclusief de omschrijving van het moment wanneer de Verstoring optreedt en de eventueel door Opdrachtgever genomen stappen.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het doorgeven van correcte en up-to-date contactgegevens. Indien de bij ClockWise bekende contactgegevens niet juist zijn vanwege een doen of nalaten door Opdrachtgever, of indien het niet-tijdig terugkoppelen door ClockWise over de Verstoring het gevolg is van omstandigheden die ClockWise niet kunnen worden toegerekend, dan geldt als tijdstip van terugkoppeling de poging die ClockWise daartoe gedaan heeft.

Analyse

- 4.3 Verstoringen die vatbaar zijn voor verdere behandeling door ClockWise worden ingedeeld naar ernst en impact:

Niveau	Omschrijving	Toelichting
1	Hoog	Het geheel niet beschikbaar zijn van de Dienst.
2	Gemiddeld	Gedeeltelijk onderbroken/verminderde prestatie van de dienst.
3	Laag	Verstoringen met beperkte gevolgen voor Opdrachtgever.

De ernst en impact wordt redelijkerwijs, naar aanleiding van de melding door Opdrachtgever, bepaald door de servicedeskmedewerker van ClockWise, die de verstoring in behandeling neemt.

- 4.4 In onderstaande tabel wordt de inspanningsverplichting van ClockWise BV weergegeven bij het omgaan met verstoringen per prioriteitsniveau:

Niveau	Op werkdagen		Buiten werkdagen	
	Reactietijd	Hersteltijd	Reactietijd	Hersteltijd
1	1 uur	24 uur	9 uur	36 uur
2	8 uur	2 werkdagen	20 uur	2 werkdagen
3	1 werkdag	10 werkdagen	1 ^e werkdag	10 werkdagen

Verstoringen van type 1 en 2 worden direct voorgelegd aan de technisch verantwoordelijke. Deze analyseert het probleem. Hierbij geldt het 4-ogen principe.



Uitvoering en terugkoppeling

- 4.5 Op basis van de analyse worden de worden de vervolgstappen om de verstoring op te lossen bepaald. Er vindt terugkoppeling naar de Servicedesk medewerker plaats. De servicedeskmedewerker van ClockWise zal de contactpersoon bij Opdrachtgever van de specifieke verstoring per mail binnen de Reactietijd berichten over:
- Het prioriteitsniveau van de Verstoring;
 - De vervolgstappen; *en – indien deze reeds bekend zijn –*;
 - De oorzaak en de oplossing van de Verstoring.
- 4.6 Opdrachtgever zal volledige medewerking verlenen (naar beste kunnen) bij het verhelpen van de Verstoring.

Escalatie

- 4.7 ClockWise maakt gebruik van een escalatieprocedure die wordt ingezet wanneer een Verstoring niet binnen een bepaalde tijd (Hersteltijd) kan worden opgelost. Tijdens deze procedure zal Opdrachtgever alle redelijkerwijs beschikbare middelen (waaronder, indien zij dit noodzakelijk acht, externe technische engineers) inzetten om de oplossing van de Verstoring te bespoedigen. Tijdens de escalatieprocedure worden daarnaast eventueel specifieke afspraken gemaakt over de oplossing van de Verstoring met Opdrachtgever.

Klachten

- 4.8 Klachten van Opdrachtgever kunnen per e-mail worden doorgegeven aan de Servicedesk van ClockWise. De ontvangst zal tijdens kantoortijden schriftelijk per e-mail worden bevestigd.

ARTIKEL 5. UPTIME EN DOWNTIME

- 5.1 Uptime is het percentage van het totaal aantal mogelijke minuten die de omgeving beschikbaar is per maand. ClockWise spant zich in om een Uptime van 99,7% per maand te realiseren.

$$\text{Berekening Uptime} = \frac{[(\text{minuten in maand} - \text{Downtime}) / \text{minuten in maand}] > 99,7\%}{}$$

Downtime is het totaal aantal minuten per maand dat ClockWise niet beschikbaar is. ClockWise berekent het aantal minuten door gebruik te maken van server monitoring software om het aantal server incidenten te meten. De monitoring meet error responses, ping tijd, webserver tests en website tests. Opdrachtgever kan deze inzien op de volgende URL: <https://status.uptrends.com/789f8a3f3dbd4c79aa903167a273481b>

- 5.2 Onder Downtime wordt **niet** verstaan:
- Traagheid of andere performance issues van individuele onderdelen van de omgeving;
 - Issues die gerelateerd zijn aan externe software of software van derden;
 - Producten of onderdelen die in ontwikkeling zijn of aangemerkt zijn als test, alpha of bèta;
 - Storingen aan de verbinding en/of apparatuur die buiten de macht van ClockWise liggen, waaronder de verbinding en/of apparatuur van Opdrachtgever zelf;
 - Ingeplande Downtime volgens artikel 6.3 met betrekking tot gepland serveronderhoud.

ARTIKEL 6. NETWERK-, EN SERVER CONFIGURATIE EN ONDERHOUD

Netwerk en serverconfiguratie

- 6.1 ClockWise maakt voor de productieomgeving gebruik van servers die in co-location geplaatst zijn in Nederlandse datacenters. Deze zijn aangesloten op AMS-IX om een degelijke verbinding te garanderen. Fallback servers zijn geplaatst in een gescheiden geografische locatie. Verbinding naar de server voor het benaderen van de dienst gaat middels SSL-verbindingen met minimaal een RSA 256 certificaat.

Gepland serveronderhoud

- 6.2 De Opdrachtgever stemt er door het aangaan van de Serviceovereenkomst mee in dat de ClockWise alle handelingen uitvoert of laat uitvoeren, die door ClockWise noodzakelijk worden geacht om de veiligheid en goede werking van de Dienst te garanderen voor de Opdrachtgever en derden, die gebruik maken van de Dienst. Hieronder valt onder andere het periodiek en/of incidenteel buiten gebruik stellen van Omgeving. Gepland serveronderhoud valt niet onder Downtime. Indien de beoogde werkzaamheden een onderbreking in de dienstverlening tot gevolg hebben wordt de Applicatiebeheerder daar tenminste 5 werkdagen van tevoren schriftelijk per e-mail van op de hoogte gesteld, tenzij het uitvoeren van genoemde activiteiten in redelijkheid, naar beoordeling van de leverancier, geen enkel uitstel kan dulden (Noodonderhoud).
- 6.3 Gepland serveronderhoud vindt plaats volgens bijgaand onderhoudswindow:

Window	Omschrijving
Onderhoudswindow	Dinsdag, donderdag of in het weekend van 00.00 – 04.00 uur CET

Opdrachtgever wordt minstens vijf (5) werkdagen dagen voorafgaand aan het serveronderhoud geïnformeerd per mail (mail naar de applicatiebeheerder).

ClockWise zal hierbij het volgende aangeven:

- Tijds kader waarin het gepland onderhoud zal plaatsvinden;
- De Dienst waarop het geplande onderhoud van invloed zal zijn.

- 6.4 ClockWise behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de verzameling technische mogelijkheden, rechten en registraties, die niet expliciet onderdeel uitmaken van de overeengekomen Serviceovereenkomst, zoals bijvoorbeeld de toekenning van IP-adressen, gebruikersnamen, URL's en directory namen. De Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op het behoud van een specifieke configuratie. Wel zal ClockWise de Opdrachtgever via mail op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen.

Noodonderhoud

- 6.5 Noodonderhoud kan zich voordoen wanneer er zich omstandigheden voordoen waarbij onmiddellijk ingrijpen noodzakelijk wordt geacht. In een dergelijke situatie wordt Opdrachtgever zo spoedig mogelijk per mail (via het door de opdrachtgever opgegeven mailadres van de applicatiebeheerder) geïnformeerd. Noodonderhoud valt onder Downtime en heeft effect op de berekening voor de Daadwerkelijke Beschikbaarheid (Uptime).

ARTIKEL 7. SOFTWARE UPDATES, BUGFIXES, RELEASES EN NIEUWE VERSIES

- 7.1 ClockWise ontwikkelt software die voortdurend in ontwikkeling is voor het leveren van de Dienst. Alle omgevingen maken zoveel mogelijk gebruik van dezelfde versie van deze software. Nieuwe features, security fixes, maatwerk, performance updates en versies worden continue toegevoegd aan de Omgeving die de Opdrachtgever afneemt. Om continuïteit te garanderen in de kwaliteit van de service hanteert ClockWise een ontwikkelproces dat deze zogenaamde “Continuous Integration” van software ondersteunt.
- 7.2 Software wordt ontwikkeld via het OTAP-model. De verschillende O-, T-, A- en P-omgevingen zijn virtueel dan wel fysiek van elkaar gescheiden. Bij het ontwikkelen wordt Test-driven gewerkt, waarbij een nieuwe feature wordt getoetst op haar functionaliteit en tegelijkertijd de correctheid van bestaande features garandeert.
- 7.3 Wijzigingen (patches) worden waar mogelijk getoetst door meer dan één (1) ontwikkelaar (4 eyes) en bijgehouden via een Software Revisioning System. Wijzigingen die geaccepteerd zijn worden geplaatst op een Test Omgeving waar alle features continue automatisch worden getoetst op correcte werking.
Kleine wijzigingen worden op door ClockWise te bepalen momenten uitgerold naar de productieomgevingen. Voor de wijzigingen wordt een release log bijgehouden waarin deze wijzigingen beschreven zijn.
- 7.4 Grotere wijzigingen waarbij er sprake is van een versie verandering of conversie worden zoveel mogelijk buiten werkdagen doorgevoerd. Als er bij deze wijzigingen sprake is van een functioneel veranderde werking van een bestaand onderdeel die voor het gebruik van de Omgeving van belang is wordt de Applicatiebeheerder daarvan vooraf op de hoogte gesteld, met inachtneming van een termijn van tenminste vijf (5) werkdagen. ClockWise behoudt het recht om wijzigingen door te voeren die in redelijkheid, naar beoordeling van ClockWise, geen enkel uitstel kunnen dulden of geen invloed hebben op het overeengekomen gebruik van de oplossing.
- 7.5 Voor grotere wijzigingen (zie 7.4) kan op aanvraag van Opdrachtgever een Acceptatieomgeving worden ingericht. Met de Opdrachtgever wordt een afspraak gemaakt hoelang de omgeving beschikbaar blijft, met een maximum van vier (4) weken. Deze werkzaamheden vallen binnen de strippenkaart (zie 10.2).
- 7.6 Bugfixes, updates, releases en nieuwe versies testen en installeren zullen de garanties uit artikel 5 niet aantasten.

ARTIKEL 8. BACK-UP

- 8.1 Als onderdeel van de service van ClockWise worden er back-ups gemaakt van de programmacode, server logs, omgevingsinstellingen en databases. Deze back-ups kunnen worden gebruikt voor:
- Digitaal forensisch onderzoek door ClockWise;
 - Incidenteel terugplaatsen van gegevens voor een specifieke Omgeving;
 - Herstellen van de Dienst in het geval van catastrofale calamiteiten.
- 8.2 Back-ups worden zo samengesteld dat deze:
- Versleuteld zijn in rust zodat deze beveiligd zijn voor onbevoegde toegang, in Public-key cryptography (PGP) met asymmetrische keys van het type RSA 4096. Toegang tot deze sleutels zijn alleen toegankelijk voor bevoegde personen binnen ClockWise;
 - Op verschillende fysieke locaties in Nederland zijn geplaatst, dit in verband met geografische calamiteiten. Deze beveiligde omgevingen bevinden zich op locaties in Amsterdam (NorthC Datacenters Amsterdam) en in Groningen (TCN Data Hotels);
 - Periodiek worden uitgevoerd en bewaard, na elke werkdag wordt een back-up van de database gemaakt en versleuteld. Deze back-ups worden een week bewaard. Na een week wordt de back-up van de eerste dag van de week nog een maand bewaard en de back-up van de eerste dag van de maand nog een jaar bewaard.

Back-up recovery test

- 8.3 Elke dag wordt een automatisch proces gedraaid om te controleren of de back-up gemaakt is en op de back-up locatie aanwezig is. Periodiek, maar minimaal 1x per maand, wordt er handmatig een recovery test uitgevoerd om er zeker van te zijn dat de back-up gebruikt kan worden om een Omgeving te herstellen.

Terugplaatsingsverzoeken

- 8.4 In het geval van een fout door handelen van de Opdrachtgever die data onherstelbaar heeft beïnvloed kan een back-up eventueel in zijn geheel teruggeplaatst worden. Hiervoor kan een verzoek worden ingediend bij de servicedesk. Als een back-up wordt teruggeplaatst in de live omgeving gaan alle wijzigingen sinds het maken van de back-up verloren.
- 8.5 Een verzoek tot terugplaatsing kan alleen per mail worden ingediend door de applicatiebeheerder.
- 8.6 Werkzaamheden voor een terugplaatsingsverzoek vallen onder de strippenkaart.

Back-upomgeving aanvragen voor vergelijkingsdoeleinden

- 8.7 Er kan een extra Omgeving worden aangevraagd waarin een back-up wordt geplaatst. Met de Opdrachtgever wordt een afspraak gemaakt hoelang de omgeving beschikbaar blijft, met een maximum van één (1) week. Daarna wordt de Omgeving verwijderd.
- 8.8 Het aanvragen en opzetten van een back-up Omgeving wordt uitgevoerd binnen de uren van de strippenkaart.
- 8.9 Het aanvragen van een back-up Omgeving moet per mail worden verstuurd naar info@clockwise.info.

Retentiebeleid

- 8.10 Na het beëindigen van de Serviceovereenkomst voor een Omgeving zullen op de eerstvolgende werkdag na de einddatum van de Serviceovereenkomst de back-ups en alle overige gegevens van de opgezegde Omgeving van de servers van ClockWise verwijderd worden.

ARTIKEL 9. COMPENSATIE BESCHIKBAARHEID GARANTIE

- 9.1 Als ClockWise niet aan de maandelijkse Uptime kan voldoen is een compensatie van toepassing volgens onderstaand schema:

Uptime	Service onderbreking	Binnen werkdagen	Buiten werkdagen
99,00 - < 99,70%	Van 129 min. tot 7.3 uur	10% *	Geen compensatie
95,00 - < 99,00%	Van 7,31 uur tot 36, 53 uur	25% *	Geen compensatie
<95,00%	> 36 uur	50% *	25 %

**compensatiepercentage van de maandelijkse vergoeding.*

- 9.2 Opdrachtgever komt in aanmerking voor een vergoeding nadat ClockWise de aanvraag binnen dertig (30) dagen nadat de Verstoring zich heeft voorgedaan, hiervoor heeft ontvangen
- 9.3 Opdrachtgever kan alleen aanspraak maken op een compensatievergoeding indien geen sprake is geweest van Overmacht als beschreven in de NLdigital Voorwaarden artikel 17.

ARTIKEL 10. ONDERSTEUNING/EXTRA WERKZAAMHEDEN

- 10.1 ClockWise is bereikbaar volgens artikel 3 voor de levering van de Dienst. Aanvullend hierop is ClockWise bereid extra werkzaamheden te verrichten of extra ondersteuning te bieden. Dit kan in de vorm van een **strippenkaart** (10.2) of als **maatwerk** (10.4).

Strippenkaart

- 10.2 Een strippenkaart houdt in dat er een aantal uren worden ingekocht tegen een lager tarief dan het maatwerk tarief. De uren in een strippenkaart zijn één (1) jaar geldig vanaf de datum van afsluiting van de strippenkaart, tenzij anders overeengekomen. Een strippenkaart bevat minimaal vier (4) uur. Op de Serviceovereenkomst van de strippenkaart staat het aantal uur, de startdatum en de periode waarbinnen de uren worden opgenomen als dit afwijkt van de standaard.
- 10.3 Werkzaamheden die worden uitgevoerd binnen een strippenkaart zijn ondersteunende werkzaamheden die buiten de helpdesk vallen en klein technische werkzaamheden. Voorbeelden* van strippenkaart werkzaamheden zijn:
- Het maken van een handleiding op maat;
 - Het onderhoud van factuurtemplates buiten de standaard template;
 - Het klaarzetten van back-up- en acceptatieomgevingen;
 - Begeleiding bij de implementatie of inrichting;
 - Aanpassen van export templates;
 - Toevoegen van velden;
 - Het importeren van gegevens.

De applicatiebeheerder kan een wijzigingsverzoek indienen. ClockWise laat per e-mail weten wat de schatting is van het aantal te gebruiken uren.

Maatwerk

- 10.4 ClockWise is bereid werkzaamheden uit te voeren in de vorm van maatwerk. Voor maatwerk wordt een offerte opgesteld. Maatwerk vindt niet eerder plaats dan dat een door de Opdrachtgever ondertekende offerte ontvangen is. Voorbeelden* van maatwerk zijn:
- Complexe development werkzaamheden voor de omgeving;
 - Consultancy

**Welke werkzaamheden onder strippenkaart/maatwerk vallen is ter beoordeling aan ClockWise*

ARTIKEL 11. FAIR USE POLICY

- 11.1 ClockWise hanteert een 'Fair use policy' (FUP). ClockWise richt zich op de zakelijke markt en heeft als ontwikkelrichting om voor deze doelgroep een eerlijke dienst aan te bieden tegen een even zo eerlijke vergoeding.
Daar waar ClockWise al limieten stelt, zijn dit grenzen, die bij normaal gebruik niet overschreden kunnen worden. De limieten zijn dermate ruim dat ClockWise geen meerprijs berekent op het moment dat één hiervan zou worden overschreden. ClockWise behoudt zich echter het recht voor om Opdrachtgever aan de limieten te houden als hij van mening is dat er geen sprake is van eerlijk gebruik.
- 11.2 Het ophalen van alle gegevens uit de database van ClockWise via een database back-up is binnen deze fair use policy tenminste één (1) maal per maand mogelijk. ClockWise is gerechtigd om op ieder moment een bindend advies uit te brengen over de wijze waarop dit dient te gebeuren.
- 11.3 Voor het ophalen van gegevens met de API, Application Programming Interface, geldt een Fair use policy voor gebruik van netwerk bandbreedte waarbij het totale verbruik aan bandbreedte per dag niet meer mag zijn dan twee (2) keer de databasegrootte. Bij het gebruik van de API ten behoeve van rapportages in externe systemen, waarbij vaker of door verschillende systemen data uit ClockWise nodig is, kan ClockWise een bindend advies geven over hoe dit moet worden ingericht, bijvoorbeeld via een datawarehouse bij de Opdrachtgever. Het behoort tot de mogelijkheden om tegen meerprijs extra datagebruik in te kopen.

ARTIKEL 12. WIJZIGINGEN SLA

- 12.1 ClockWise zal wijzigingen of aanvullingen aan de SLA ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding schriftelijk dan wel via de Dienst aankondigen zodat Opdrachtgever daar kennis van kan nemen.
- 12.2 Indien Opdrachtgever een wijziging of aanvulling in de SLA niet wenst te accepteren, kan zij tot de datum van inwerkingtreding van de betreffende wijzigingen of aanvullingen per direct opzeggen. Gebruik van de Dienst na de datum van inwerkingtreding geldt als acceptatie van de gewijzigde of aangevulde SLA. Vanaf dat moment geldt de standaard opzegtermijn.