SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) - KampAdmin versie 3

Artikel 1: Releaseplan

Dankzij het Releaseplan staat de ontwikkeling van KampAdmin nooit stil. Constant worden nieuwe updates en functionaliteiten uitgebracht om steeds state-of-the-art te blijven én u als Opdrachtgever de beste ervaring van onze software te bieden.

Het Releaseplan helpt om KampAdmins kortetermijn- en langetermijndoelen te behalen en omvat de volgende drie elementen:

Generic Tier	**Compliance Tier**	**Roadmap & Innovation Tier**
Generieke functionaliteit zodat het product KampAdmin bijblijft bij de technologische ontwikkelingen, innovaties, verrijking van de functionaliteit, fout/probleem oplossing.	Functionaliteit waarmee het product KampAdmin in overeenstemming kan worden gebracht en blijft met de toepasselijke wet- en regelgeving.	Functionaliteit gebaseerd op additionele functionaliteit zoals voorgesteld door KampAdmin en/of diens stakeholders.

KampAdmin publiceert belangrijke functionele wijzigingen op help.kampadmin.be (de helpdesk). Indien relevant wordt ook een melding gemaild naar de Opdrachtgever. De inhoud van het Releaseplan wordt bepaald door KampAdmin en is gebaseerd op de vragen die van klanten binnenkomen via support, de evolutie van nieuwe technologieën en businessmodellen en de kennis die in de markt wordt opgedaan. KampAdmin neemt de eindbeslissing over het Releaseplan.

Artikel 2: Service Level Hosting

KampAdmin draait op het managed hosting platform van Heroku dat zijn infrastructuur heeft bij Amazon Web services. Het datacenter is gelegen in Dublin, Ierland. Amazon biedt een technisch superieur platform dat enorm schaalbaar is waardoor pieken makkelijk opgevangen kunnen worden. Men is niet afhankelijk van het falen van één server, aangezien deze ontdubbeld worden. Door beroep te doen op servers die in Europa gelegen zijn, valt men onder de Europese databescherming wetgeving waardoor overheden niet zomaar het ledenbestand en de inschrijvingshistoriek kunnen opvragen (Dit is niet het geval bij hosting in de U.S.).

Een actuele lijst van subsystemen is online raadpleegbaar via https://kampadmin.be/. KampAdmin is niet verantwoordelijk voor operationele problemen bij deze subsystemen en voor de mogelijke problemen die deze veroorzaken voor het KampAdminsysteem. De meeste van deze actoren hebben een statuspagina waarop de actuele status kan worden geraadpleegd. KampAdmin engageert zich om deze subsystemen regelmatig te herevalueren.

Artikel 2.1: Piekmomenten, capaciteit & doorvoer

KampAdmin is voorzien op een gemiddelde capaciteit en doorvoer (throughput) en 50% variatie hierop. Via een SMS waarschuwing wordt KampAdmin ingelicht als er een hogere servercapaciteit nodig is. KampAdmin zal daarop -indien mogelijk- de servercapaciteit verhogen.

Een voorspelbaar piekmoment (bv. de dag dat men start met de inschrijvingen) moet op voorhand overlegd worden met KampAdmin en minstens 1 maand op voorhand worden aangekondigd. KampAdmin behoudt zich het recht om een ander moment op te leggen dat maximaal 5 dagen afwijkt van het voorgestelde moment. De Opdrachtgever dient een geschat aantal verwachte inschrijvingen door te geven, afhankelijk van dat aantal kan KampAdmin beslissen om het systeem in Piekmodus te plaatsen. Piekmodus wordt steeds geactiveerd voor het hele KampAdmin systeem (dus voor alle klanten). Meer info over Piekmodus, kan men terugvinden op de helpdesk. KampAdmin bepaalt autonoom wanneer de Piekmodus wordt geactiveerd en gedeactiveerd.

Indien de Opdrachtgever een voorspelbaar piekmoment niet tijdig communiceert naar KampAdmin, kan KampAdmin in geen geval instaan voor een vlotte werking van het KampAdmin systeem. KampAdmin behoudt zich het recht om in dit geval de werkuren die nodig waren om het systeem op te schalen en ontstane fouten te herstellen, met inbegrip van support tickets die hieruit voortvloeien van deze en andere klanten, te factureren aan de Opdrachtgever aan €120 per uur (excl. btw).

Bij een onverwachte piek in het gebruik van KampAdmin dient de Opdrachtgever KampAdmin zo snel mogelijk op de hoogte te brengen via e-mail en SMS.

KampAdmin ondersteunt maximaal de onderstaande capaciteit:

	Buiten Piekmodus	In Piekmodus
Maximaal aantal **nieuwe inschrijvingen** per **minuut** per klant	50	500
Maximaal aantal **nieuwe inschrijvingen** per **uur** per klant	500	5.000
Maximaal aantal **nieuwe inschrijvingen** per **dag** per klant	5.000	50.000
Maximaal aantal **online betalingen aanvrage**n per klant per **minuut**	200	500
Maximaal aantal **automails** per klant per **uur**	4.000	8.000
Maximaal aantal **mails uit mailsjablonen** per klant per **uur** zonder dynamische bijlage	10.000	10.000
Maximaal aantal **mails uit mailsjablonen** per klant per **uur** met dynamische bijlage	360	360
Maximaal aantal **smsen** per klant per **uur**	8.000	8.000
[Indien website via API] Maximaal aantal **API requests** per klant per **minuut**	180	600

In overleg en tegen meerkosten kunnen andere capaciteiten worden overeengekomen, dit valt onder ‘Op Maat’ werk.

De Opdrachtgever dient piekmomenten die deze maxima zullen overschrijden te vermijden door ze te verdelen over meerdere momenten (door bijvoorbeeld bepaalde boekers voorrang te geven of verschillende regio’s op verschillende dagen te laten starten). Bij gebruik dat hoger ligt dan deze maxima kan KampAdmin in geen geval verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele fouten. KampAdmin behoudt zich het recht om in dit geval de werkuren die nodig waren om ontstane fouten te herstellen, met inbegrip van support tickets die hieruit voortvloeien van deze en andere klanten, te factureren aan de klant die de capaciteit overschreed aan €120 per uur (excl. btw).

Artikel 2.2: Backups

Het gehele klantenbestand, de kampplanning, de inschrijvingen en overige data in het KampAdmin platform wordt gebackupt door KampAdmin (via de functionaliteiten van Amazon Web Services). Deze backup gebeurt minstens op dagelijkse basis.

Deze backups staan op twee verschillende fysieke locaties waardoor het risico op natuurlijke rampen sterk verkleind wordt.

De gegenereerde pdf’s en andere bestanden gelinkt aan inschrijvingen (facturen, praktische info, e.d.) hebben dezelfde frequentie van backup. Mbv een support ticket (zie artikel 3) kan KampAdmin deze documenten aanbieden. Hiervoor kan een administratieve vergoeding worden aangerekend.

Artikel 2.3: Monitoring

Het systeem wordt elke 5 min gemonitord. KampAdmin wordt automatisch via SMS op de hoogte gebracht van belangrijke storingen. Bij storingen wordt er binnen de 4u ingegrepen tijdens de kantooruren. Van belangrijke storingen en acties die ondernomen worden, wordt de klant op de hoogte gebracht via e-mail of telefoon.

Indien er een verhoogde wachttijd is voor de standaard KampAdminfunctionaliteiten, wordt de klant hiervan bericht via een melding in de het beheerdersportaal.

Artikel 2.4: Beveiliging

Alle communicatie tussen de server en clients wordt geëncrypteerd via https-protocol. Gegevens van ouders en admins kunnen zeer moeilijk onderschept worden.

Artikel 2.5: Hosting Management

De Hosting Management Dienst bevat alle diensten die noodzakelijk zijn om een hostingomgeving gezond te houden en ze te monitoren in de tijd.
- backups van de configuraties van de servers
- updates van het OS en middleware: gepland door Heroku
- monitoring: elke 5 minuten
- trending: elke 5 minuten

Artikel 3: Support Tickets

Een support ticket is een vraag, verzoek of klacht van de Opdrachtgever, die wordt gelogd via de ‘Support Ticket’ tabel in het KampAdmin platform. Elke vraag, verzoek of klacht dient gelogd te worden in deze tabel en heeft zo een duidelijke registratietijd en log van de verdere opvolging. Enkel een e-mail of telefoon volstaan niet. Bij dringende problemen kan de opdrachtgever via e-mail of telefoon contact opnemen met KampAdmin nadat een support ticket werd aangemaakt, met vermelding van het Support Ticket. Enkel de coördinator van De Opdrachtgever (zei Artikel 6) kan zulke tickets enkel aanmaken. Andere beheerders kunnen Support Tickets inkijken en updaten.

Artikel 3.1: Categorisering & Prioritering

Hoe de Opdrachtgever een support ticket kan aanmaken, classificeren en prioriteren, wordt omschreven op de helpdesk die steeds raadpleegbaar is via de website van KampAdmin. Deze werkwijze kan te allen tijde worden aangepast door KampAdmin. De Opdrachtgever dient steeds alle vereiste informatie te voorzien (bv. link, screenshot, categorie...). Indien dit niet gebeurt, zal KampAdmin het support ticket niet kunnen beantwoorden. KampAdmin behoudt zich het recht de categorisering en prioritering van het ticket aan te passen.

Artikel 3.2: Extra verzoeken

KampAdmin implementeert de door de Opdrachtgever gevraagde functionaliteit en voert op verzoek van de Opdrachtgever aanpassingen door aan de functionele specificaties. De functionaliteit dient aan te sluiten bij het product KampAdmin. KampAdmin heeft hierin het laatste oordeel. Alle vragen die betrekking hebben op een wijziging van de functionaliteit en/of vormgeving die in de huidige staat van de aangeboden functionaliteiten niet is voorzien zijn “extra verzoeken”. Deze worden ofwel in regie ofwel aan een vaste prijs aangepast.

Implementatie van de door de Opdrachtgever gevraagde functionaliteit leidt mogelijk tot een verhoging van de onderhoudsvergoedingen, die KampAdmin duidelijk zal communiceren met de Opdrachtgever. Indien voor het verzoek bijkomend gefactureerd moet worden, wordt dit gecommuniceerd via het Support Ticket zoals omschreven op de helpdesk.
De extra factuur goedkeuren op deze werkwijze is bindend.

Artikel 3.3: Maximale Interventietijd en Correctietijd

Een indicatie van de interventietijd en correctietijd kan men vinden op de helpdesk. Deze indicatie is niet bindend en de daadwerkelijke interventie- en correctietijd kan verschillen afhankelijk van de drukte, de planning en het releaseplan van KampAdmin. KampAdmin engageert zich om elk support ticket -volgens zijn prioriteit- zo snel mogelijk te beantwoorden en op te lossen.

De Opdrachtgever biedt redelijke hulp bij het vaststellen en reproduceren van een voor KampAdmin onbekende fout. Als een fout, ondanks de beste inspanningen van KampAdmin en hulp van de Opdrachtgever, niet gereproduceerd kan worden, dan wordt de Correctietijd opgeschort tot dezelfde fout zich weer voordoet of gereproduceerd wordt.

Artikel 5: Communicatie en overleg

Partijen komen overeen om regelmatig de Service Levels te evalueren om te beoordelen of de kwaliteit van de dienst en kosten van die kwaliteit nog voldoen aan de zakelijke behoeften van de Opdrachtgever. Op verzoek van één van de Partijen wordt binnen een periode van max. 30 dagen een (virtuele) meeting opgezet.

Artikel 6: Operationele coördinatie

Beide Partijen dragen er gedurende de looptijd van de Overeenkomst voortdurend zorg voor dat zij één persoon met de juiste kwalificaties benoemd hebben als hun coördinator (“Coördinator”). Beide Partijen mogen hun Coördinator vervangen door de andere Partij daarvan één week van tevoren schriftelijk op de hoogte te stellen.

De verantwoordelijkheden van de Coördinator van de Opdrachtgever zijn als volgt:
- De belangen vertegenwoordigen in de dagelijkse besluitvorming over de levering van het Product en/of Dienst(en).
- Ervoor zorgen dat de definitie van het Product en/of de Dienst en de standaard van het Product en/of Dienst aan blijft sluiten bij de zakelijke behoeften.
- Het dagelijkse functioneren van het Product en/of de Dienst controleren en actie ondernemen als het functioneren van het Product en/of de Dienst niet aan de behoeften van de Opdrachtgever voldoet.
- Als aanspreekpunt fungeren voor problemen met het Product en/of de Dienst voor de gebruikers ervan.
- Als aanspreekpunt fungeren voor problemen met het Product en/of de Dienst voor het personeel van KampAdmin dat het Product en/of de Dienst levert.
- De facturen en betalingen van KampAdmin administreren.

De verantwoordelijkheden van de Coördinator van KampAdmin zijn als volgt:
- De belangen vertegenwoordigen in de dagelijkse besluitvorming over de levering van het Product en/of Dienst(en).
- Ervoor zorgen dat het geleverde Product en/of de Dienst conform de Overeenkomst is, en geschikt blijft voor de zakelijke behoeften van de Opdrachtgever.
- Het dagelijks functioneren van het Product en/of de Dienst controleren en actie ondernemen als het functioneren van het Product en/of de Dienst niet aan de behoeften van de Opdrachtgever beantwoordt.
- Als aanspreekpunt fungeren voor problemen met het Product en/of de Dienst voor de gebruikers ervan.
- Als aanspreekpunt fungeren voor problemen met het Product en/of de Dienst voor het personeel van KampAdmin dat het Product en/of de Dienst levert.
- Als aanspreekpunt fungeren voor problemen met het Product en/of de Dienst voor Derden die betrokken zijn bij de levering ervan.

KampAdmin kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor vragen of problemen die ontstaan door het tijdelijk of permanent afwezig zijn van de Coördinator van de Opdrachtgever.