



# Service Level Agreement

## HR & Payroll

## Visma | Raet

Visma Raet B.V.  
Postbus 1495  
3800 BL Amersfoort  
Nederland  
+31 88 23 02 300  
[www.raet.nl](http://www.raet.nl)

© copyright Visma Raet B.V.  
Handelsregister 32097068

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Algemeen	3
Definities	4
Toegang tot de SaaS-dienst	6
Beschikbaarheid	7
Performance van de Applicatie(s)	8
Technisch en Operationeel beheer	10
Dienstverlening Service Center	11

## Algemeen

Op datum van opdrachtverstrekking zijn Opdrachtgever en Visma | Raet overeengekomen de standaard afspraken rondom de dienstverlening van toepassing te verklaren conform deze Service Level Agreement (SLA). Deze SLA geeft Opdrachtgever inzicht in de dienstverlening van Visma | Raet. Het stelt beide partijen in staat beter te sturen op zowel de kwaliteit van de dienstverlening als op de gemaakte afspraken met betrekking tot de aard en de omvang van de dienstverlening. Deze SLA vormt een integraal onderdeel van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Visma | Raet. De afspraken die in deze SLA zijn vastgelegd zijn toegespitst op de door Visma | Raet aangeboden SaaS-diensten zoals vermeld in de Overeenkomst.

Visma | Raet geeft Opdrachtgever een beveiligde toegang via het daarvoor ter beschikking gestelde systeem. Om de opgenomen service levels in deze SLA te kunnen realiseren, is Visma | Raet voor de input voor haar processen ook afhankelijk van Opdrachtgever.

Om tegemoet te kunnen komen aan de meest recente vereisten van haar klanten, houdt Visma | Raet zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in deze SLA.

## Definities

<b>A(vailability)-Matrix:</b>	de A-matrix is een verzameling van combinaties van apparatuur- en software componenten in samenhang waarmee Visma   Raet een goede werking van haar Applicaties garandeert. De A-matrix wordt door Visma   Raet gepubliceerd op een voor Opdrachtgever toegankelijke plaats (zoals het serviceplein en/of de community). Deze kan eveneens worden opgevraagd via uw contactpersoon bij Visma   Raet.
<b>Applicatie(s):</b>	de programmatuur die onderwerp is van de Overeenkomst en welke uitsluitend als SaaS-dienst ter beschikking wordt/worden gesteld.
<b>Beschikbaarheid:</b>	de beschikbaarheid van de Visma   Raet Applicaties.
<b>Calamiteitenonderhoud:</b>	het blokkeren van de Applicatie door Visma   Raet om verdere schade en impact te voorkomen.
<b>Configuratie management:</b>	aanpassingen in de Infrastructuur zoals van web servers, database servers en firewalls.
<b>Geregistreerde contactpersoon:</b>	door de Visma   Raet academy opgeleide gebruikers die als contactpersoon voor het Service Center staan geregistreerd.
<b>Infrastructuur:</b>	de door Visma   Raet gebruikte hardware, datacommunicatiefaciliteiten en systeemsoftware of Public Cloud leverancier voor het leveren van de SaaS-dienst.
<b>Overeenkomst:</b>	de door Opdrachtgever ondertekende offerte of de door Visma   Raet en Opdrachtgever ondertekende overeenkomst ter levering van de daarin genoemde SaaS-diensten.
<b>Performance:</b>	de gemiddelde responsetijd van de Visma   Raet Applicatie(s) van uw verzoek tot aan een reactie van het systeem ('van Enter of muisklik tot nieuw scherm').

<b>Request:</b>	het online indienen van een vraag of incident via het daarvoor ter beschikking gestelde systeem of telefonisch via het Service Center.
<b>SaaS-dienst:</b>	het beschikbaar maken van Applicatie(s) die is/zijn geïnstalleerd op de Infrastructuur van Visma   Raet op een door Visma   Raet gekozen locatie door middel van remote toegang aan meerdere opdrachtgevers tegelijk.
<b>Storing/Verstoring:</b>	een direct aan de SaaS-dienst toe te wijzen probleem dat het normale gebruik van de Applicatie belemmert, of het anderszins niet-conform specificaties als beschreven in de Overeenkomst functioneren van de SaaS-dienst.

# Toegang tot de Saas-dienst

## Gebruikersadministratie

Als Opdrachtgever voor het eerst gebruik gaat maken van de Applicatie, maakt Visma | Raet eenmalig een eindgebruiker (hierna: 'Beheerder') aan. Deze Beheerder krijgt daarmee toegang tot de Applicatie(s). De Beheerder is een door Opdrachtgever geautoriseerd persoon die zelf de mogelijkheid heeft nieuwe eindgebruikers aan te maken.

## Onderhoud

Visma | Raet kent onderstaande vormen van onderhoud:

Soort	Onderhoudstijden
Onderhoud Infrastructuur, back-up en onderhoud Applicaties	Tussen 00.00 - 06.00 CET
Calamiteitenonderhoud	Niet gepland
Releases van de diverse Applicaties en/of groot onderhoud op de Infrastructuur	De actuele release kalender staat gepubliceerd op de Visma   Raet community/portal. Groot onderhoud wordt separaat gecommuniceerd (minimaal 2 weken voorafgaand)

## Beschikbaarheid

De Beschikbaarheid van de Applicatie(s) is van groot belang voor de continuïteit en tijdigheid van uw bedrijfsprocessen. Er zijn meerdere voorzieningen die samen zorgen voor een optimale Beschikbaarheid van de Applicaties.

De Beschikbaarheid van de Applicaties wordt continu bewaakt en gemeten door geautomatiseerde processen. De bewaking en meting vindt plaats op portaal niveau en op het niveau van de onderliggende Applicatie(s).

De Beschikbaarheid wordt gemeten door een onafhankelijke partij. Dit geeft een onafhankelijk beeld van de daadwerkelijke Beschikbaarheid van de Applicaties.

De rapportage over de actuele en historische Beschikbaarheid vindt u op de website van Visma | Raet  
(directe link: <https://www.raet.nl/over-ons/system-privacy-security/system>)

In geval van Storingen in de Beschikbaarheid vindt u [daar](#) eveneens informatie over de oorzaak en status van een Storing.

De Applicatie(s) zijn 24/7 beschikbaar voor uw gebruikers, uitgezonderd het onderhoud zoals eerder aangegeven onder 'Onderhoud'.

De gerealiseerde Beschikbaarheid van de Applicatie(s) wordt gemeten exclusief vooraf aangekondigd onderhoud en niet vooraf aangekondigd Calamiteitenonderhoud. Onder Calamiteitenonderhoud valt bijvoorbeeld een geconstateerd beveiligingsprobleem dat vraagt om direct ingrijpen. De gangbare Beschikbaarheid van de Applicatie(s) ligt boven de 99,8% met een SLA-minimum van 99,5%.

Onze continuïteitsplanning richt zich op de voortgang van alle activiteiten en heeft dus betrekking op zowel de SaaS-omgeving van Youforce als de outsourcing dienstverlening en de ondersteuning vanuit het Service Center. Verder zorgen we dat we onze eigen bedrijfsvoering met behulp van business-recovery plannen kunnen garanderen bij een calamiteit van het datacenter. De technische aspecten van een uitwijk testen we minimaal jaarlijks en de organisatorische aspecten tweejaarlijks.

Bij grote calamiteiten, waarbij het primaire datacenter uitvalt, zal uitgeweken worden naar het secundaire datacenter. Doordat de data gesynchroniseerd wordt in beide datacenters zal er geen dataverlies optreden (Recovery Point Objective = 0). De omschakeltijd van het primaire naar het secundaire datacenter bedraagt in de regel max 24 uur (Recovery Time Objective = 24 uur).

## Performance van de Applicatie(s)

Hieronder wordt verstaan de gemiddelde responstijd van de Applicatie(s) van uw verzoek tot aan reactie van het systeem ("van ENTER of muisklik tot nieuw scherm").

### Keten

De responstijd wordt bepaald door drie domeinen:

- Domein Opdrachtgever: waaronder het netwerk van Opdrachtgever, devices, firewalls, routers, switches, WAN/LAN, Wifi en de inrichting die hierbij hoort.
- Domein Visma | Raet: waaronder de omgeving waarin de Applicatie op de Visma | Raet Infrastructuur 'draait', inclusief firewalls, webservers, applicatie servers, database servers en storage.
- De internetverbinding en providers.

### Domein Opdrachtgever

Om een optimale werking in het domein van de Opdrachtgever te bewerkstelligen is het noodzakelijk dat de A-matrix wordt toegepast door de Opdrachtgever. De A-matrix wordt door Visma | Raet gepubliceerd op een voor Opdrachtgever toegankelijke plaats (zoals het serviceplein en/of de community). Deze kan eveneens worden opgevraagd via uw contactpersoon bij Visma | Raet. De A-Matrix is alleen toegankelijk voor geautoriseerde gebruikers.

### Domein Visma | Raet

Visma | Raet heeft de verplichting om voor al haar opdrachtgevers een goede responstijd te leveren. Hiertoe zijn meerdere voorzieningen aanwezig binnen de Infrastructuur van de Applicatie(s). Een voorbeeld is het gebruik van load balancing, waardoor snelle en flexibele systeemcapaciteit kan worden toegekend wanneer dat nodig is.

Visma | Raet bewaakt de responsetijd van de Applicatie(s) binnen het domein van Visma | Raet op permanente basis. Hiertoe zijn geautomatiseerde processen aanwezig die op elk moment inzage geven in de actuele Performance van alle Applicaties. Hierbij dient opgemerkt te worden dat 'responsetijd' een relatief begrip is. Het wordt mede bepaald door de aard van de handeling van een eindgebruiker; een eenvoudige schermwisseling kent een andere responstijd dan het uitvoeren van een rapportage bewerking op een groot aantal werknemers. Een goede responstijd voor een reguliere schermwisseling met een enkelvoudige transactie is tot gemiddeld 2 seconden.

De actuele en historische gerealiseerde gemiddelde responsetijden worden



gerapporteerd via de website van Visma | Raet (directe link: <https://www.raet.nl/over-ons/system-privacy-security/system>).

Het uitvoeren door de Opdrachtgever van een performance- en/of stresstest op een of meerdere Visma | Raet Applicaties is enkel toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Visma | Raet op basis van gemaakte afspraken over de omvang en het tijdstip van een dergelijke test.

## Technisch en Operationeel beheer

Visma | Raet is verantwoordelijk voor het technisch beheer van de Visma | Raet Infrastructuur (web applicatie- en database servers, netwerk componenten binnen het Visma | Raet SaaS domein waar de Applicaties op beschikbaar gesteld worden). Het technisch beheer zorgt ervoor dat een stabiele en veilige Infrastructuur wordt geboden. De veiligheid van uw data wordt 24 uur per dag, 7 dagen per week, actief gemonitord. Hiervoor werken we samen met specialisten in de markt, en vertrouwen we op onze intrusion-detection systemen. Het betreft het meten, diagnosticeren en het verhelpen van actuele problemen en het proactief oplossen van potentiële bedreigingen.

Hiertoe worden de volgende activiteiten uitgevoerd:

- bewaking en controle van de Infrastructuur;
- operationele sturing van diensten en Infrastructuur;
- Configuratie management;
- bewaking van workload, scheduling van taken, testen van de betrouwbaarheid;
- capaciteitsbeheer;
- back-up en recovery;
- beheer van de software.

## Dienstverlening Service Center

Vanuit het Service Center van Visma | Raet worden vragen beantwoord over de werking van de Applicatie(s). Ook worden gemelde Storingen adequaat afgehandeld en teruggekoppeld. Communicatie met het Service Center vindt plaats via de Geregistreeerde contactpersonen van Opdrachtgever.

### Support via het Support systeem

Geregistreeerde contactpersonen kunnen namens Opdrachtgever een geconstateerde Storing bij het Service Center van Visma | Raet melden via het online support systeem. In geval van urgentie is telefonisch contact ook mogelijk.

Het online support systeem geeft inzicht en informatie over de voortgang van ingediende aanvragen en de geboden oplossingen. Tijdens het support proces kunnen Geregistreeerde contactpersonen informatie toevoegen en reageren op de door Visma | Raet geboden oplossingen.

### Telefonische bereikbaarheid Service Center

Telefonische bereikbaarheid van het Service Center is bedoeld voor situaties waarin het support systeem niet kan voorzien. Het Service Center is op werkdagen tussen 08.00 - 18.00 CET bereikbaar voor Geregistreeerde contactpersonen.

Buiten deze reguliere openingstijden is een stand-by service telefonisch bereikbaar voor meldingen over de Beschikbaarheid van de Applicaties. De stand-by service is bereikbaar op werkdagen tussen 06.00 - 08.00 CET en tussen 18.00 - 22.00 CET. In de weekenden is dit tussen 06.00 - 22.00 CET.

Let op: Deze stand-by service is alleen bedoeld voor het melden van storingen over de Beschikbaarheid van Applicaties en niet voor het stellen van inhoudelijke vragen of het melden van andersoortige Storingen.

### Voorwaarden voor support van het Service Center

#### Voor wie

De Geregistreeerde contactpersonen – zoals functioneel applicatiebeheerders, HR professionals of salarisadministrateurs – kunnen gebruik maken van de diensten van het Service Center.

## Wat verwacht Visma | Raet van haar opdrachtgevers

Om fraude en misbruik te voorkomen kunnen alleen Geregistreerde contactpersonen gebruik maken van de dienstverlening. Om u een goede ondersteuning te kunnen bieden, wordt van Geregistreerde contactpersonen verwacht dat zij:

- kennis hebben van het betreffende vakgebied;
- zijn opgeleid voor het werken met Visma | Raet Applicaties;
- producthandleidingen en recente productinformatie raadplegen;
- berichtgeving over de Applicatie(s) lezen;
- zelf de basis controle handelingen uitvoeren voordat een melding wordt ingediend;
- meldingen adequaat beschrijven en zo nodig voorzien van bijlagen met ondersteunende informatie.

## Categorieën van support

Visma | Raet hanteert binnen het Service Center de volgende echelons met betrekking tot de afhandeling van requests:

- 1e lijns support; de 1e lijns support is het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtgever en is verantwoordelijk voor:
  - beoordelen, prioriteren en accepteren van een request
  - bewaken van een request
  - beantwoorden/oplossen van een request voor zover er geen software aanpassing nodig is
- 2e lijns support; de 2e lijns support is verantwoordelijk voor:
  - uitgebreide analyse van een gemelde Storing
  - doorsturen van de Storing naar de software development afdeling in geval er een software aanpassing nodig is

## Categorieën van prioriteit bij een Storing

Om de juiste prioriteit te kunnen geven aan de Storing en de daarbij behorende reactietijd hanteert Visma | Raet drie categorieën. De Geregistreerde gebruiker heeft zelf de mogelijkheid om de impact van de Storing aan te geven. Dit weegt mee in de prioritering welke door Visma | Raet wordt vastgesteld.

Het onderscheid in onderstaande codes heeft betrekking op het soort en de ernst van de Storing waarvoor support wordt aangevraagd, en de daarbij behorende te verwachten hersteltijd. Visma | Raet hanteert de onderstaande prioriteiten:

Code	Betekenis	Beschrijving
1	Hoog	De Storing heeft een vergaande en onmiddellijke invloed op de werkzaamheden binnen de organisatie van Opdrachtgever. Die werkzaamheden kunnen geen doorgang vinden. Er bestaat geen alternatieve oplossing die vergelijkbare mogelijkheden en prestaties biedt.
2	Middel	De Storing heeft een aanzienlijke invloed op de werkzaamheden binnen de organisatie van Opdrachtgever. Een alternatieve oplossing is beschikbaar, al dan niet met enige beperkingen.
3	Laag	De Storing heeft een beperkte of geen nadelige invloed op de werkzaamheden binnen de organisatie van Opdrachtgever.

Indien een Applicatie of een belangrijk deel van een Applicatie niet beschikbaar is hanteert Visma | Raet de prioriteit 'TOP'. In die gevallen wordt het 'Major Incident' proces geactiveerd. Bij activatie van het Major Incident proces worden alle benodigde medewerkers binnen Visma|Raet per direct vrijgemaakt van hun reguliere werkzaamheden om de ontstane Storing op te lossen en te zorgen voor reguliere klant updates over de voortgang.

## Oplostijden Storingen

Afhankelijk van de prioritering die aan de Storing door Visma | Raet is toegekend, gelden onderstaande oplostijden:

Code	Betekenis	Beschrijving
1	Hoog	<i>Oplossing door middel van workaround:</i> 90% binnen 24 uur 100% binnen 48 uur  <i>Structurele oplossing:</i> Binnen 30 kalenderdagen
2	Middel	<i>Structurele oplossing:</i> Tussen de 30 en 90 kalenderdagen
3	Laag	Oplossing wordt in de releasekalender opgenomen

Ter ondersteuning bieden wij onze klanten toegang tot onze online kennisportalen en onze community's. In onze online kennisportalen bevinden zich ruim 8.000 kennisartikelen waar informatie gevonden kan worden met betrekking tot onze producten en functionaliteiten. Dit geldt als voorportaal voor contact met het Service Center.