

# Service level agreement (SLA)

De SLA beschrijft de service die opdrachtgevers van datadone mogen verwachten

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Toepasbaarheid.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Definities .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Diensten .....</b>	<b>3</b>
3.1	Oplossingen voor data .....	4
3.1.1	Algemeen .....	4
3.1.2	Service .....	4
3.1.3	Support.....	4
3.1.4	Data ophalen.....	4
3.1.5	Monitoring van foutenlogs .....	4
3.1.6	Koppelingen .....	5
3.1.7	Data freshness and data retention.....	5
3.1.8	Uptime Datawarehouse(s) .....	5
3.1.9	Usage.....	5
3.2	Development-oplossingen.....	5
3.2.1	Algemeen .....	5
3.2.2	Intake (initiatie fase) .....	6
3.2.3	Studie.....	6
3.2.4	Gefaseerde uitvoer .....	6
3.2.5	Service .....	6
3.2.6	Nieuwe features.....	7
3.2.7	Testen en acceptatie .....	7
3.2.8	Geen service.....	7
3.2.9	Support.....	7
<b>4</b>	<b>Gebruiksrecht .....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Prijzen .....</b>	<b>8</b>
5.1	Abonnementskosten .....	8
5.2	Doorberekenen van tijd.....	8
5.3	Reiskosten.....	8
5.4	Facturatie.....	8
<b>6</b>	<b>Disclaimer.....</b>	<b>9</b>

## 1 Toepasbaarheid

Deze servicelevel agreement (hierna: SLA) beschrijft de service die opdrachtgevers van datadone mogen verwachten. Daarnaast beschrijft dit document hoe datadone en haar opdrachtgevers gezamenlijk tot een optimale samenwerking kunnen komen en de beste resultaten kunnen bereiken. Let op:

- Door akkoord te gaan met een offerte van datadone of het aangaan van een (opdracht) overeenkomst wordt ook ingestemd met de SLA.
- Indien een offerte of overeenkomst een hoger serviceniveau of afwijkende afspraken bevat dan zal de offerte of afwijkende overeenkomst voorrang hebben op de SLA.
- Indien de Algemene Voorwaarden afwijken van deze SLA zullen de Algemene Voorwaarden voorrang hebben.

## 2 Definities

- **Algemene Voorwaarden:** van datadone, waarbij steeds de meest recente versie zal gelden tussen datadone en enig andere persoon. De meest recente versie is te vinden op de website van datadone.
- **Databronsystem(en):** is de software van derden (o.a. AFAS, Salesforce, Google Analytics, Facebook) die o.a. met behulp van een (standaard) Koppelingen worden ontsloten en beschikbaar gemaakt in een Datawarehouse.
- **Business Intelligence (BI):** is de vertaalslag van ruwe data naar leesbare informatie.
- **Dashboards:** kunnen dashboards zijn zoals Microsoft Power BI, Qlik, Tableau en/of op maat gemaakte dashboards o.b.v. ander technologieën.
- **Datawarehouse (DW):** dit is een (relationele) database, datapool of een ander software systeem waarin de ge-extraheerde data, getransformeerd (oftewel geprepareerd voor specifieke doeleinden) wordt opgeslagen en beschikbaar wordt gemaakt voor gebruik.
- **Development:** hiervan is sprake wanneer datadone Software Engineers beschikbaar stelt aan de opdrachtgever of als datadone een overeenkomst voor development van software is aangegaan met een opdrachtgever.
- **Software Engineers:** zijn als zodanig kwalificerende Medewerkers bij datadone die zich bezighouden met ontwikkeling van software.
- **Data Engineers:** zijn als zodanig kwalificerende Medewerkers bij datadone die zich bezighouden met oplossingen voor data.
- **Extract, Transform & Load (ETL):** (1) het extraheren van data uit bestaande software systemen (“Extract”), (2) het omzetten van data in een logische en breed bruikbare datawarehouse (“Transform”) en (3) het beschikbaar maken van de datawarehouse op een veilige en duurzame wijze (“Load”).
- **Fouten/Bug(s):** is het substantieel niet voldoen van software aan de door datadone schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties. Van een fout of bug is alleen sprake indien de opdrachtgever van datadone deze kan aantonen en de fout of bug bovendien reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden fouten en bugs onverwijld te melden bij datadone. Het eventuele ontbreken van compatibiliteit geldt niet als een fout of bug.
- **Ontwerp:** is een technische dan wel functioneel ontwerp (TO, technische ontwerp of FO, functioneel ontwerp) opgenomen in een document dat doorgaans wordt opgesteld voorafgaand aan de uitvoer van Development. Het FO kan o.a. de doorlooptijd van een project, doelstellingen, verdeling van verantwoordelijkheden en technische specificaties beschrijven. Aan het FO zijn geen rechten te ontleen. Indien een FO wijzigt buiten toedoen van datadone, of door omstandigheden die niet te voorzien waren door

datadone, zal een offerte die ten grondslag ligt aan de FO niet meer bindend zijn voor datadone.

- **Oplevering:** is een van de volgende situaties: (1) een als zodanig benoemd moment door datadone, (2) een als zodanig overeengekomen moment tussen opdrachtgever en datadone, (3) het moment waarop software aan de klant definitief wordt overgedragen en uit de feiten- en omstandigheden kan worden herleid dat de software is opgeleverd.
- **Solutions:** is een verzamelterm voor Dataontsluitingen, Koppelingen, en maatwerk oplossingen van datadone.
- **Dataontsluiting(en):** is software die is ontwikkeld en/of in eigendom is van datadone en het volgens de principes van ETL mogelijk maakt om Databronsystemen te ontsluiten en beschikbaar te maken in een Datawarehouse van datadone voor gebruik door de opdrachtgever in bijvoorbeeld Dashboards.
- **Koppeling(en):** software die is ontwikkeld en/of in eigendom is van datadone om (minimaal) twee systemen te synchroniseren met elkaar (Databron- en doelsysteem).
- **Medewerker(s):** personen in dienst bij datadone, evenals freelancers, ingeleende krachten, tijdelijke krachten, uitzendkrachten en zelfstandige beroepsbeoefenaars.
- **Service:** is (extra) dienstverlening die onder bepaalde voorwaarden verleend wordt bij bepaalde diensten en producten. Service is anders dan Support omdat Support altijd o.b.v. nacalculatie aan de opdrachtgever wordt doorberekend en Service niet.
- **Support:** is hulp van datadone die op urenbasis wordt doorberekend aan de opdrachtgever.

### 3 Diensten

Datadone is een organisatie met Data- en Software Engineers die zich bezig houden met een data. Datadone is een data en ETL-specialist, en daarnaast een (maatwerk) software huis. ETL staat voor Extract, Transform & Load. Vrij vertaald betekend dit dat datadone een specialist is in (1) het extraheren van data uit Databronsystemen, (2) het omzetten van data in een logische en breed bruikbare datawarehouse en (3) deze data beschikbaar te maken voor gebruik op een efficiënte, privacy bestendige en veilige wijze. Datadone biedt haar diensten o.a. aan in de vorm van:

- Dataontsluitingen die bedoeld zijn om data uit software van derden te ontsluiten (bijvoorbeeld om de ontsloten data te visualiseren in een dashboard);
- Koppelingen voor het verbeteren van processen binnen een onderneming door data te synchroniseren tussen verschillende uiteenlopende systemen, en
- Maatwerk Koppelingen, Dataontsluitingen, synchronisaties of anderzins die een unieke en maatwerk oplossing biedt voor de opdrachtgever.

Daarnaast biedt datadone ook dienstverlening aan in de vorm van Development. Dit kan uiteenlopende maatwerk software zijn zoals (mobiele) applicaties, desktop applicaties, en andere software.

## 3.1 Oplossingen voor data

### 3.1.1 Algemeen

Datadone ontsluit data uit Databronsystemen en prepareert, combineert en standaardiseert die ruwe data tot data die bruikbaar is voor o.a. visualisatie in bijvoorbeeld Dashboards. Hiervoor heeft datadone “off-the-shelf” Dataontsluitingen en Koppelingen ontwikkeld die het mogelijk maken data tussen verschillende softwarepakketten uit te wisselen. Zie voor een actueel overzicht van de bestaande Solutions de website <https://datadone.nl/koppelingen/>. De Koppelingen maken gebruik van een door datadone ontwikkeld systeem van dataconversie en dataverrijking waardoor oneindig veel softwarepakketten met elkaar verbonden kunnen worden. Let op: datadone is niet verantwoordelijk voor de correcte werking en de juistheid en volledigheid van de output van Databronsystemen en de opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf van software van derden.

### 3.1.2 Service

Bij het afnemen van door datadone gemaakte Datawarehouses kan het gebeuren dat de opdrachtgever in aanraking komt met Fouten/Bugs. Deze kunnen gemeld worden bij datadone en indien datadone vaststelt dat deze het gevolg zijn van een onjuiste implementatie, zal datadone deze zo snel mogelijk verhelpen. De verplichting om Fouten/Bugs te verhelpen is een inspanningsverplichting voor datadone. Geen rechten kunnen worden ontleend aan deze Service.

### 3.1.3 Support

Datadone behoudt zich het recht voor om support voor bepaalde dienstverlening via haar partners te laten lopen. Daarnaast kan er support worden geboden door datadone. Datadone kan per product, of zelfs per opdrachtgever, bepalen welke vorm van support het best past bij de betreffende situatie. Datadone kan support bieden via verschillende kanalen, waaronder chat, een klantportaal en telefonisch.

### 3.1.4 Data ophalen

Datadone zal, om de Datawarehouse(s), te vullen met data periodiek data moeten ophalen uit Databronsystemen die de Datawarehouse vullen. Data kan worden opgehaald maar kan ook actief worden “ge-pusht” door de systemen. Voor het ophalen van data is datadone afhankelijk van de software systemen die de data moeten aanleveren. De afhankelijkheid geldt o.a. voor de uptime van de systemen en het niet bestaan van eventuele Bugs/Fouten in de betreffende systemen. De Opdrachtgever van datadone is verantwoordelijk voor een werkende account (indien vereist) bij het betreffende Databronstelsel. Zie voor specifieke informatie in relatie tot Koppelingen hieronder.

### 3.1.5 Monitoring van foutenlogs

Datadone probeert zoveel mogelijk fouten in het ophalen en doorzetten van data te monitoren. Datadone geeft echter geen garanties af op foutenlogging. Indien er fouten worden vastgesteld zal hiervan in beginsel (geautomatiseerd of handmatig) een melding worden gedaan bij de opdrachtgever. Datadone spant zich in om zoveel mogelijk “failsafe” systemen te implementeren.

### **3.1.6 Koppelingen**

Koppelingen zijn gebouwd om data uit bestaande software systemen op te halen, oftewel te ontsluiten. Een Koppeling zorgt ervoor dat datadone kan “praten” met een bestaand systeem. Let op, in voorkomende gevallen kan een Databronstelsel of doelsysteem worden ge-update waardoor een koppeling tijdelijk niet meer werkt. Datadone spant zich in om updates van bestaande systemen voor te zijn om “downtime” zo veel mogelijk te voorkomen. Dit sluit echter niet uit dat koppelingen van datadone grotendeels afhankelijk zijn van de aanlevering van data uit Databronstelsels van derden, en dat deze data op een consistente en bestendige manier beschikbaar zal moeten zijn. Om voornoemde reden geeft datadone geen garanties op de doorlopende werking van Koppelingen en wordt niet uitgesloten dat een koppeling tijdelijk niet functioneert.

### **3.1.7 Data freshness and data retention**

Datadone haalt op dit moment periodiek data op uit Databronstelsels. Hierbij kunnen voor verschillende Databronstelsels verschillende frequenties voor het ophalen van data gelden. Bestaande opgehaalde data wordt in beginsel met elke ronde dat data opnieuw wordt opgehaald overschreven (snapshot). Datadone, in zijn standaard vorm, is dus ook geen back-up systeem voor de Opdrachtgever. In beginsel kan data nadat het is geconsumeerd, of bij elke iteratie, direct worden verwijderd. Datadone biedt wel de mogelijkheid om data die datadone verwerkt op te slaan. Let op: dit is extra dienstverlening en hiervoor moet de opdrachtgever aparte afspraken maken met datadone.

### **3.1.8 Uptime Datawarehouse(s)**

Datadone maakt voor het leveren van de Datawarehouses gebruik van serverruimte bij derden. Datadone is voor de uptime van de server afhankelijk van de prestaties van derden en geeft hierop derhalve geen garanties af. Datadone verwijst voor de uptime van de server naar de voorwaarden hierover van de betreffende aanbieder. Om de beveiliging en prestaties optimaal te houden moet met enige regelmaat onderhoud op servers en software worden gepleegd. Dit kan van invloed zijn op de uptime van de diensten. Datadone spant zich tot het uiterste in om iedere downtime van de server te voorkomen. Datadone heeft een inspanningsverplichting maar accepteert geen aansprakelijkheid voor enige schade als gevolg van downtime. Gepland onderhoud doet datadone altijd in overleg met de opdrachtgever.

### **3.1.9 Usage**

Datadone werkt met Databronstelsels van derden en huurt ook serverruimte van derden. De omvang van de te verwerken data en/of de vereiste rekenkracht is soms moeilijk in te schatten. Indien de vereiste rekenkracht, opslagruimte of andere specificaties van gehuurde serverruimte tekortschiet kan datadone eenzijdig de prijs aanpassen. Datadone werkt met bepaalde drempels en monitort het gebruik van servers. Bij een wijziging kondigt datadone dit eerst aan bij de betreffende opdrachtgever.

## **3.2 Development oplossingen**

### **3.2.1 Algemeen**

Datadone kan op allerlei verschillende manieren Solutions bieden voor procesoptimalisatie bij opdrachtgevers. Een van de belangrijkste manieren is door denkkracht van Data- en Software

Engineers aan te bieden. Development kan in de vorm van een vooraf met de opdrachtgever besproken traject worden aangeboden. Daarbij geeft datadone vooraf een begroting die de hoeveelheid benodigde tijd vooraf, bindend dan wel niet-bindend, vastlegt. Development vereist veelal intensieve samenwerking met de opdrachtgever, duidelijke specificaties, en een goede voorbereiding. Dit wordt door datadone uitgevoerd aan de hand van een vooraf overeengekomen Ontwerp en/of een gefaseerd plan met verschillende deliverables.

### **3.2.2 Intake (initiatie fase)**

Indien datadone wordt gevraagd een project te doen met een opdrachtgever wordt doorgaans een intake gedaan. Aan de hand van de intake worden doelen vastgesteld. Daarnaast zal datadone een beoogd ontwikkeltraject bepalen. Een ontwikkeltraject bestaat doorgaans uit 7 fasen. Deze zijn: (1) de initiatie fase, (2) de studie fase, (3) de “proof-of-concept” fase, (4) de realisatie fase, (5) de test fase, (6) een trainingsfase, en (7) de adoptie fase waarbij de opdrachtgever de nieuwe Solution in gebruik zal nemen. Bij het beschikbaar stellen van Data- en/of Software Engineers probeert datadone zoveel mogelijk dezelfde mensen aan een project te laten werken. Dit is echter een inspanningsverplichting waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Let op: een intake kan telefonisch, videobellen, op locatie bij datadone of op locatie bij de opdrachtgever plaatsvinden. Datadone treedt in overleg met de opdrachtgever voor het bepalen van een passende locatie.

### **3.2.3 Studie**

Bij grotere projecten zal datadone met de opdrachtgever door het voornoemde gefaseerde traject lopen. Na de initiatie fase zal datadone mogelijk een studie doen waarna een offerte kan wijzigen. Op dat moment ontstaat er voor de opdrachtgever een keuze om door te gaan op grond van een gewijzigde offerte. Datadone maakt voor grotere projecten een aparte offerte voor de initiatie en studie fase van een project. Indien de opdrachtgever hiervoor opteert zal een deellovereenkomst ontstaan voor het aangaan van een overeenkomst tot het doen van een studie. Bij kleinere projecten kan een studiefase slechts een paar uur in beslag nemen, hiervoor wordt doorgaans geen aparte offerte opgesteld.

### **3.2.4 Gefaseerde uitvoer**

Zoals gezegd kan datadone bij grotere projecten kiezen voor een uitvoer opgebroken in vooraf bepaalde fasen. De onder 3.2.2 genoemde 7 fasen resulteren kunnen resulteren in deliverables en datadone kan de opdrachtgever vragen te tekenen voor acceptatie alvorens over te gaan naar een volgende fase. De keuze voor uitvoer in fasen is aan datadone en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Datadone kiest voor projecten op basis van de omvang en complexiteit een passende oplossing.

### **3.2.5 Service**

In beginsel valt onder Service het repareren van Fouten/Bugs die binnen 30 dagen na de Oplevering door de opdrachtgever worden opgevoerd. In bepaalde gevallen, bijvoorbeeld indien datadone op basis van nacalculatie Development voor de opdrachtgever uitvoert en niet op basis van een prijsafpraak, kan er sprake zijn van een moment van Oplevering maar valt het repareren van Fouten/Bugs desondanks niet onder Service. De interpretatie van Service wordt bepaald door de feiten en omstandigheden omtrent de Development en wat hiervoor met de opdrachtgever schriftelijk is afgesproken in een offerte, Ontwerp, of elders.

### 3.2.6 Nieuwe features

Nieuwe features zijn o.a. wijzigingen ten aanzien van het Ontwerp. Nieuwe features voor bestaand en reeds opgeleverd Development werk kan de opdrachtgever kenbaar maken en wordt door datadone als een nieuwe opdracht voor Development behandeld. De doorlooptijd voor nieuwe features kan alleen worden bepaald aan de hand van een intake (telefonisch, videobellen of op locatie) en, indien vereist, wordt er ook een nieuw Ontwerp gemaakt.

### 3.2.7 Testen en acceptatie

Opgeleverde software na development wordt 14 dagen zonder tegenbericht automatisch geaccepteerd door de opdrachtgever. Er kan alleen sprake zijn van een moment van Oplevering indien dit door datadone schriftelijk overeen is gekomen met de opdrachtgever. Het staat partijen vrij hierover nadere afspraken te maken in een overeenkomst voor Development.

### 3.2.8 Geen service

Tot de Service behoort niet:

- Het compatibel houden van de ontwikkelde software met de laatste versies van software van derden. Hiervoor is, tenzij anders afgesproken, doorgaans een nieuwe Development overeenkomst voor nodig. Datadone houdt zich het recht voor om te bepalen of werkzaamheden onder Service valt of niet. Indien een verzoek om Service door datadone als Support, of een nieuwe opdracht voor Development wordt aangemerkt zal datadone altijd eerst in overleg treden met de opdrachtgever alvorens dit daadwerkelijk geleverd zal worden. Enkele voorbeelden van situaties waarbij mogelijk sprake zal zijn van werk dat als zodanig kwalificeert zijn: nieuwe features of grote aanpassingen aan software of de implementatie van software (dit zijn veelal aanpassing aan de software die buiten bestaande afspraken vallen).
- Werkzaamheden op locatie bij de opdrachtgever.

### 3.2.9 Support

Support voor opgeleverde software resulterend uit Development wordt op urenbasis doorberekend aan de opdrachtgever. Datadone en opdrachtgever kunnen hierover nadere afspraken maken.

## 4 Gebruiksrecht

Na de Oplevering en betaling van Solutions ontstaat voor de opdrachtgever een gebruiksrecht van de software. Hierbij wordt in de regel geleverde software opgeleverd en gehost (en eventueel onderhouden) door datadone. Op dat moment ontstaat er een gebruiksrecht voor de opdrachtgever. Het gebruiksrecht voldoet aan de volgende eisen:

- |                                |                 |
|--------------------------------|-----------------|
| ▪ Gebruik                      | Toegestaan      |
| ▪ Verspreiden                  | Niet-toegestaan |
| ▪ Aanpassen                    | Niet-toegestaan |
| ▪ Aangepast verspreiden        | Niet toegestaan |
| ▪ Verkopen                     | Niet toegestaan |
| ▪ Linken met andere licentie   | Niet toegestaan |
| ▪ Uitgeven met andere licentie | Niet toegestaan |



In voorkomende gevallen kan er sprake zijn van code die wordt opgeleverd aan de opdrachtgever. Dit zal alleen gebeuren indien hierover specifieke afspraken zijn gemaakt tussen datadone en de opdrachtgever. Indien er geen specifieke afspraken zijn gemaakt ontvangt de opdrachtgever een beperkt recht over de opgeleverde code. Het gebruiksrecht is als volgt:

- |                                |                 |
|--------------------------------|-----------------|
| ▪ Gebruik                      | Toegestaan      |
| ▪ Verspreiden                  | Niet-toegestaan |
| ▪ Aanpassen                    | Toegestaan      |
| ▪ Aangepast verspreiden        | Niet toegestaan |
| ▪ Verkopen                     | Niet toegestaan |
| ▪ Linken met andere licentie   | Niet toegestaan |
| ▪ Uitgeven met andere licentie | Niet toegestaan |

Datadone en de opdrachtgever kunnen van het bovenstaande afwijken indien hierover nadere afspraken zijn gemaakt in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen. Let op: datadone kan bij ontwikkeling gebruik maken van open-source software.

## 5 Prijzen

### 5.1 Abonnementskosten

In beginsel zal iedere Dataontsluiting en Koppeling door datadone gehost worden. Hiervoor zal datadone maandelijks factureren. Daarnaast zal bij een maatwerk oplossing, in de regel, hosting (serverruimte) eveneens worden verzorgd door datadone. De prijzen van een ontwikkeltraject zijn vaak ook afgestemd op doorlopende hosting nadien. Afhankelijk van de gemaakte afspraken zal hiervoor maandelijks worden gefactureerd. In voorkomende gevallen kan ook sprake zijn van kosten voor onderhoud van een applicatie. Hierover kunnen specifieke tarieven worden afgesproken.

### 5.2 Doorberekenen van tijd

Datadone en haar Medewerkers streven naar een zo transparant mogelijke verantwoording van de gemaakte uren en facturatie. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Bij Development wordt door te berekenen tijd op de minuut nauwkeurig bijgehouden, en gefactureerd.
- Developers die zijn ingehuurd om op locatie bij de opdrachtgever werk te verrichten kunnen in overleg met de opdrachtgever voorbereidende werkzaamheden die niet op locatie plaatsvinden aan de opdrachtgever doorberekenen.

Datadone behoudt zich het recht voor om specifieke regels v.w.b. urenberekening en facturatie overeen te komen met opdrachtgevers.

### 5.3 Reiskosten

In geval van Development op locatie bij een opdrachtgever wordt, ongeacht de afstand, één (1) uur reiskosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever.

### 5.4 Facturatie

Datadone hanteert bij de debiteurenadministratie de volgende vuistregels:

- **Abonnementskosten vooraf:** voor het gebruik van Solutions wordt per maand vooruitbetaald. Het abonnement gaat starten zodra de test- en acceptatiefase binnen een



project begint of, indien het een “off-the-shelf” oplossing betreft vanaf de overeengekomen ingangsdatum.

- **Facturatie achteraf:** Development wordt aan het eind van elke maand aan de opdrachtgever gefactureerd. Opdrachtgever en datadone kunnen hierover specifieke afspraken maken.

Elke factuur zal in ieder geval de datum bevatten, de afgenomen producten en indien er sprake is van facturatie o.b.v. nacalculatie van uren bevat deze tenminste: het soort uren, of deze declarabel zijn of niet, reisure, een korte omschrijving van de gemaakte uren, het gehanteerde tarief en het totaalbedrag.

## 6 Disclaimer

Deze SLA kan fouten bevatten. Indien u fouten tegenkomt of vragen heeft kunt u deze opsturen naar [info@datadone.nl](mailto:info@datadone.nl). Deze SLA kan periodiek worden gewijzigd door datadone. De laatste versie van de SLA zal altijd van toepassing zijn. De laatste versie van dit document wordt gepubliceerd op de website van datadone.