

SLA

Reflex **maakt ontmoeten**
makkelijk



Reflex
maakt ontmoeten makkelijk

Inhoud

Inleiding.....	2
1. Diensten.....	2
2. Onderhoud en Support	2
3. Uptime.....	3
4. SLA-niveaus	3
Basis SLA.....	4
Premium SLA	4
5. Responstijden en Prioriteiten	5
5.1. Categorisering Incidenten	5
5.2. Incident melden.....	5
5.3. Responstijden	5
6. Beveiliging persoonsgegevens.....	6
7. Garantie hardware	6
7.1. Zaaldisplays.....	6
7.2. Aanmeldzuilen	6
8. Algemene Voorwaarden	7

Inleiding

Dit document beschrijft de serviceniveaus die Reflex Online biedt voor de ondersteuning en het onderhoud van haar producten en diensten. Deze overeenkomst is van toepassing op alle huidige en toekomstige klanten van Reflex Online. De SLA is ontworpen om een ongestoorde werking van deze systemen te waarborgen en om de afwikkeling en responstijden in geval van verstoringen te beschrijven.

1. Diensten

Deze SLA is op de volgende diensten en producten van Reflex Online van toepassing:

- **Reflex RoomManager:** Vergaderruimte reserveringssysteem.
- **Reflex Visitor:** Digitale bezoekersregistratie en receptie en aanmeldzuilen.
- **Reflex Workplace:** Werkplek reserveringssysteem.
- **Reflex Signage:** Room booking displays (Zaaldisplays) voor vergaderruimtes.
- **Reflex Appointment:** Online afsprakensysteem.
- **Reflex Events:** Event registratie en ticketing systeem
- **Reflex App:** iOS en Android App ten behoeven van bovenstaande oplossingen.

2. Onderhoud en Support

De openingstijden en beschikbaarheid van Reflex Online is als volgt:

- **Commercieel:** Maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur.
- **Helpdesk & finance:** Beschikbaar via telefoon en online portal.

De Helpdesk van Reflex Online is als volgt bereikbaar:

- **Online Portal:** 24/7 beschikbaar. De afhandeling van via de portal gemelde incidenten vindt plaats tijdens kantooruren.
- **E-mail:** bereikbaar via reflex-support@reflex-online.com voor klanten van Reflex Online.
- **Telefonisch:** Tijdens kantooruren ter ondersteuning van meldingen via de portal. Incidenten uit de categorie 'Kritiek' dienen altijd ook telefonisch gemeld te worden vanwege het urgente karakter en ter voorkoming van tijdverlies. Het telefoonnummer voor acute storingsmeldingen is **0345 612 189**.

3. Uptime

Reflex Online streeft naar een uptime van haar oplossingen van 99,9% over een heel kalenderjaar genomen. Indien gewenst kan Reflex Online (historische) rapportages overleggen over de gerealiseerde uptime. Uptime is enkel van toepassing op de softwarematige toepassingen van Reflex Online en niet op hardware en/of hardwarecomponenten.

4. SLA-niveaus

Reflex Online biedt twee SLA-niveaus: Basis en Premium (hardware). Elk niveau heeft zijn eigen kenmerken en tarieven. De kenmerken die in de SLA worden genoemd:

- **Supportkanalen:** De manieren waarop klanten ondersteuning kunnen krijgen, zoals via e-mail, een online portal, of telefoon afhankelijk van gekozen Service Level.
- **Incidentbeheer:** Het proces waarmee gemelde problemen of storingen worden behandeld. Dit omvat de categorisering van incidenten op basis van urgentie (zoals kritiek, hoog of laag), het vastleggen van responstijden, en de opvolging om een oplossing te bieden binnen de gestelde termijnen.
- **Training nieuwe beheerders:** De Klant is te allen tijde verantwoordelijk om een actieve applicatiebeheerder te benoemen. Opleidingen voor nieuwe gebruikers of beheerders van de Reflex Online systemen is afhankelijk van het SLA niveau al dan niet inbegrepen. . Dit helpt hen de software optimaal te benutten.
- **Evaluatie dienstverlening:** Regelmatige gesprekken met klanten om de kwaliteit van de dienstverlening te bespreken. Dit kan bijvoorbeeld twee keer per jaar plaatsvinden bij de Hardware SLA, waarbij feedback wordt verzameld en verbeteringen worden doorgevoerd.
- **Toegang tot documentatie:** Het aanbieden van handleidingen, kennisbanken of andere documenten die klanten helpen de systemen zelfstandig te gebruiken of veelvoorkomende problemen op te lossen.
- **Flexibiliteit in contract:** De mogelijkheid om tijdens de looptijd van een contract wijzigingen aan te brengen, zoals het toevoegen of verwijderen van diensten of het aanpassen van serviceniveaus. Dit biedt klanten meer vrijheid en aanpasbaarheid.
- **Remote Hardware Support (hardware):** Ondersteuning op afstand voor hardwareproblemen. Reflex Online kan bijvoorbeeld diagnose stellen en proberen problemen op te lossen zonder dat er een technicus op locatie hoeft te komen.
- **Leentoestel (hardware):** Een service waarbij defecte hardware, zoals Zaaldisplays of mounts, snel wordt vervangen mocht zich een issue voordoen. Dit is vooral belangrijk voor kritieke onderdelen die essentieel zijn voor de werking van het systeem. Displays worden vervangen door een gelijkaardig leentoestel. Aanmeldzuilen zijn uitgesloten van

de omwisselservice. Het gaat enkel om de displays. Reflex Online bepaalt of en wanneer een leentoeistel wordt geleverd.

- **App altijd up-to-date (hardware):** De garantie dat de software op hardware-apparaten, zoals Zaaldisplays en Aanmeldzuilen, automatisch wordt bijgewerkt naar de nieuwste relevante versie. Dit voorkomt compatibiliteitsproblemen en verhoogt de veiligheid en functionaliteit. Reflex Online bepaalt welke app-versies al dan niet centraal worden uitgerold naar gebruikers van de Premium SLA.

De Basis SLA is inbegrepen in onze standaarddienstverlening. Voor de Premium SLA worden kosten berekend afhankelijk van het type product.

Basis SLA

Kenmerk	Basis SLA
Supportkanalen	Online portal, reacties tijdens kantooruren (09:00-17:00, maandag-vrijdag)
Incidentbeheer	Responstijden volgens paragraaf 5.3 SLA: - Kritiek: 4 uur / oplossing 24 uur - Hoog: 8 uur / oplossing 48 uur - Laag: Volgende release, max. 3 maanden
Training nieuwe beheerders	Eenmalige initiële training bij implementatie
Evaluatie dienstverlening	Niet inbegrepen
Toegang tot documentatie	Toegang tot online handleidingen en kennisbank
Remote Hardware Support (hardware)	Niet inbegrepen
Leentoeistel (hardware)	Niet inbegrepen
App altijd up-to-date (hardware)	Eigen verantwoordelijkheid

Premium SLA

Kenmerk	Premium SLA (hardware)
Supportkanalen	Basis SLA, e-mail + escalatienummer
Incidentbeheer	Responstijden volgens paragraaf 5.3 SLA: - Kritiek: 4 uur / oplossing 24 uur - Hoog: 8 uur / oplossing 48 uur - Laag: Volgende release, max. 3 maanden
Training nieuwe beheerders	Inclusief trainingen voor nieuwe beheerders gedurende de looptijd
Evaluatie dienstverlening	Twee keer per jaar evaluatiegesprek
Toegang tot documentatie	Toegang tot online handleidingen en kennisbank
Remote Hardware Support (hardware)	Inbegrepen, via Mobile Device Management Tool
Leentoeistel (hardware)	Inbegrepen, bij hardwareproblemen (display kapot, mount kapot)
App altijd up-to-date (hardware)	Inbegrepen bij relevante updates

5. Responstijden en Prioriteiten

In dit hoofdstuk worden responstijden en prioriteiten weergegeven.

5.1. Categorisering Incidenten

Incidenten worden als volgt door Reflex Online gecategoriseerd:

- **Kritiek:** De Reflex Online oplossing is voor geen enkele gebruiker beschikbaar en vereist onmiddellijke aandacht.
- **Hoog:** De Reflex Online oplossing levert verminderde prestaties. Er doen zich frequent onderbrekingen voor in de beschikbaarheid van de applicatie(s) of het systeem werkt te traag.
- **Laag:** De functionaliteit en beschikbaarheid van de Reflex Online oplossing wordt niet direct beïnvloed, en het systeem kan op normale wijze worden gebruikt.

5.2. Incident melden

Incidenten worden bij Reflex Online gemeld via de online support portal. De Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor het aanwijzen van een actieve applicatiebeheerder.

De incidentmelding bij de Helpdesk van Reflex Online dient te worden voorzien van de volgende informatie:

- Naam opdrachtgever
- Contactpersoon
- Telefoonnummer
- Serienummer, indien van toepassing
- Locatie, indien van toepassing
- Omschrijving van de melding

5.3. Responstijden

Voor onze Basis en Premium (hardware) SLA gelden de volgende responstijden.

Urgentie	Gevolg	Workaround geactiveerd	Streven naar finale oplossing
Escalatie	Systeem kan niet worden gebruikt	Binnen 4 uur na de melding	Binnen 24 uur na de melding
Hoog	Systeem kan niet op normale wijze worden gebruikt	Binnen 8 uur na de melding	Binnen 48 uur na de melding
Laag	Systeem kan op normale wijze worden gebruikt	Niet van toepassing	Met een volgende release doch uiterlijk binnen 3 maanden na de melding

6. Beveiliging persoonsgegevens

Reflex Online is ISO27001-gecertificeerd volgens de ISO/IEC 27001:2022 + AMD1:2024 norm. en heeft passende maatregelen getroffen conform de AVG-richtlijnen om de gegevens van uw bedrijf te beveiligen. Bij een datalek zullen de betrokken security officers in contact treden om de situatie te behandelen. Reflex Online verwerkt persoonsgegevens conform de AVG en gebruikt subverwerkers zoals Microsoft Azure voor hosting. Bij het aangaan van een overeenkomst wordt een verwerkersovereenkomst gesloten tussen Reflex Online en de opdrachtgever.

7. Garantie hardware

Reflex Online biedt garantieperiodes in overeenstemming met de algemene voorwaarden.

7.1. Zaaldisplays

Voor onze Zaaldisplays hanteren wij een standaard garantieperiode van 3 jaar op de hardware (displays). De technische en economische levensduur van de displays wordt op 5 jaar geschat. Bij de aanschaf van de hardware kan tegen een meerprijs van 55 euro per display per jaar de garantieperiode met 2 jaar worden uitgebreid naar 5 jaar.

De garantie op Zaaldisplays is niet van toepassing bij:

- Fysieke schade aan het product veroorzaakt door of voor risico van de gebruiker.
- Onjuist onderhoud of modificatie.
- Onjuiste montage wanneer de klant de montage van hardware zelf uitvoert.
- Ontbrekende of kapotte onderdelen of componenten.
- Ontbrekend of kapot serienummerlabel.
- Vreemde voorwerpen in het product.
- Software, media-onderdelen, of benodigdheden niet geleverd of ondersteund door Reflex Online.
- Werking buiten de productspecificaties.

Op overige hardware of hardwarecomponenten zoals, maar niet beperkt tot, bekabeling, relais en montage accessoires, wordt geen garantie verleend.

7.2. Aanmeldzuilen

Voor wat betreft de Aanmeldzuilen geven wij standaard 2 jaar garantie op de producten en geleverde en ingebouwde componenten tenzij anders overeengekomen. Dit betreft het eerste jaar on-site garantie en het tweede jaar bring-in garantie.

De garantie op Aanmeldzuilen is niet van toepassing bij:

- Gebreken veroorzaakt door invloeden van buitenaf, waaronder ongeval, misbruik, verwaarlozing of invloed van water;
- Het niet inachtnemen van de gestelde installatie-/montagevoorschriften;
- Onjuist/abnormaal of onoordeelkundig gebruik van het geleverde
- Reparaties en/of technische wijzigingen aan de Producten worden verricht door derden zonder uitdrukkelijke toestemming van Reflex Online
- Geen originele, gedateerde aankoopbon/factuur kan worden overlegd;
- Indien een eventueel serienummer op het garantiebewijs en/of product is gewijzigd, beschadigd of verwijderd;

- Indien de oorzaak der gebreken niet duidelijk kan worden aangetoond.

Op overige hardware of hardwarecomponenten zoals, maar niet beperkt tot, bekabeling, relais en montage accessoires, wordt geen garantie verleend.

8. Algemene Voorwaarden

De algemene voorwaarden van Reflex Online zijn van toepassing en prevaleren indien van toepassing boven de SLA.