

Plek Employee Empowerment

Service Level Agreement

Versie 2.1

Maart 2024



Datum	Versie	Wijzigingen
1-7-2015	1.0	
8-3-2024	2.0	Volledig nieuwe versie
11-4-2024	2.1	Kleine tekstuele verbeteringen

1. Inleiding	3
2. Diensten die Plek verleent	5
3. Contactpersonen, overlegstructuren en correspondentie	9
4. Eigendom, gebruiksvoorwaarden en toegang	10
5. Beveiliging en Privacy	11
6. Klachten, escalatie en sancties	14
7. Beëindiging van de diensten	15
Bijlage A: Contactpersonen en adresgegevens	15

1. Inleiding

Plek is een SaaS oplossing voor Employee Empowerment door het bereiken en actief betrekken van medewerkers. Met Plek stimuleer je samenwerking en kennisdeling, begrijp je wat er echt speelt en onderneem je gericht actie. Plek wordt gebouwd en beheerd door Plek Group BV en is beschikbaar in de browser en als mobiele Android en iOS app.

1.1 Definities

Opdrachtgever of Klant	De organisatie die een Overeenkomst met Plek is overeengekomen.
Beheerders	Een of meerdere contactpersonen van Opdrachtgever die meldingen, verstoringen en verzoeken aan de Servicedesk van Plek doorgeven en met wie de Servicedesk van Plek zelf contact opneemt
Gebruiker	Een medewerker of externe van Opdrachtgever die toegang heeft tot de door Plek beschikbaar te stellen applicatie onder de voorwaarden zoals die in het Overeenkomst zijn overeengekomen.
Diensten of Services	De via het internet beschikbaar te stellen applicatie van Plek, alsmede de bijbehorende Servicedesk.
Overeenkomst	De dienstverleningsovereenkomst tussen Plek en Opdrachtgever waarin is vastgelegd welke functionaliteit wordt afgenomen, tegen welke prijs, onder welke voorwaarden en voor welke duur
Release	Een Release bevat functionaliteit die significante veranderingen of verbeteringen in de gebruikerservaring betreffen.

1.2 Doel van de Service Level Agreement (SLA)

Klanten van Plek zijn een Overeenkomst met Plek Group BV overeengekomen. In deze Overeenkomst staat welke functionaliteit wordt afgenomen, tegen welke prijs, onder welke voorwaarden en voor welke duur.

In deze Service Level Agreement (SLA) staat beschreven welk niveau van dienstverlening Klanten van Plek mogen verwachten gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

1.3 Wijziging en beheer SLA

De dienstverlening voor alle Klanten van Plek wordt centraal beheerd en onderhouden. De inhoud van deze Service Level Agreement kan daarom periodiek worden bijgewerkt. Wijzigingen in deze SLA worden direct gecommuniceerd.

2. Diensten die Plek verleent

Deze SLA is van toepassing op de diensten die Plek verleent. Deze diensten zijn:

1. Beschikbaar stellen van functionaliteit
2. Servicedesk voor beantwoorden van vragen en oplossen van problemen
3. Aanpassen en Ontwikkelen van functionaliteit
4. Toegankelijk houden van systeem en data

2.1 Beschikbaar stellen van functionaliteit

Gebruikers van Plek kunnen toegang krijgen tot de functionaliteit van Plek. Hiervoor hebben zij een gebruikersaccount nodig op het Plek systeem. De aantallen gebruikersaccounts en bijbehorende prijzen staan beschreven in de Overeenkomst. Aantallen kunnen tijdens de contractduur naar boven en beneden bijgesteld worden, al naargelang de behoefte van de Opdrachtgever.

Gebruikers kunnen via internet toegang krijgen tot de functionaliteit. Plek ondersteunt van de gangbare browsers de meest recente versies. Een actueel overzicht van welke browsers ondersteund worden is te vinden op onze [browserbeleid pagina](#).

De Servicedesk is het aanspreekpunt van Plek voor Beheerders van de Opdrachtgever om gerichte ondersteuningsverzoeken in te dienen. De Servicedesk van Plek heeft als doelstelling Klanten van Plek succesvol Plek te laten gebruiken.

Klanten van Plek kunnen meerdere medewerkers (laten) autoriseren voor het indienen van service verzoeken. Uitgangspunt daarbij is dat Plek zogenaamd 2^e lijns ondersteuning levert en dus niet direct Gebruikers ondersteunt. Voor Beheerders en Gebruikers is self-service hulp beschikbaar via [help.plek.co](#).

2.2.1 Onze service belofte

Plek wil 100% tevreden Klanten. Dat betekent dat de rol van de Servicedesk cruciaal is. Daarom geen algemene medewerkers die alleen de telefoon opnemen, maar direct contact met een ter zake deskundige medewerker die maar één doel heeft: het verzoek zo goed en snel mogelijk oplossen. Zodat de Gebruiker van Plek weer verder kan.

2.2.2 Beschikbaarheid Servicedesk

Voor telefonische vragen en meldingen is de Servicedesk bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 18.00 uur (CET). Voor vragen en meldingen die per e-mail worden ingediend geldt geen sluitingstijd; deze meldingen worden bij de eerstvolgende opening van de Servicedesk in behandeling genomen.

2.2.3 Methodes van contact

Meldingen, vragen en verzoeken om informatie kunnen gestuurd worden naar support@plek.co, aangemaakt via de [support portal](#) van Plek of gemeld worden via telefoon: +31 (0)20 369 7577.

2.2.4 Service prioriteiten

Teneinde onze service belofte van 100% tevreden Klanten waar te maken, onderscheiden we vier service prioriteiten, die ieder een eigen oplostijd kennen.

Niveau	Beschrijving	Richtlijn oplostijd ¹
Prioriteit 1	Volledige onbeschikbaarheid van de dienst	binnen vier (4) uur
Prioriteit 2	Gedeeltelijk onbeschikbaarheid van de dienst	binnen drie werkdagen
Prioriteit 3	Incidenten met uitgestelde gevolgen of verminderde prestaties van de dienst	in een volgende, vooraf aangekondigde release
Prioriteit 4	Change request en/of minor change	best-effort

2.3 Aanpassen en ontwikkelen van functionaliteit

Klanten kunnen verzoeken indienen om de functionaliteiten van de standaard applicatie te verbeteren. De Change Advisory Board (CAB) van Plek beslist wekelijks of het verzoek waardevol is voor elke Klant en of het verzoek in de applicatie aangebracht kan worden zonder dat dit hele grote gevolgen heeft voor het gebruik door andere Klanten. De CAB beslist vervolgens of en wanneer de verandering wordt gerealiseerd in de standaard oplossing.

Plek ontwikkelt de applicatie ook om nieuwe functionaliteiten te introduceren en toe te voegen aan de applicatie. Deze ontwikkelingen hebben meestal een grotere impact op het gebruik van de applicatie. Plek ontwikkelt, zo mogelijk, de nieuwe functionaliteiten als aparte modules die aan en uitgezet kunnen worden.

Deze grotere veranderingen aan de applicatie zullen over het algemeen geïmplementeerd worden tijdens een geplande upgrade van de applicatie en zijn als zodanig vooraf opgenomen op de Roadmap.

Plek zal in beide gevallen verzekeren dat de veranderingen voorafgaand aan de ingebruikname aan Opdrachtgever gecommuniceerd worden. Plek stelt meerdere keren per maand nieuwe Releases ter beschikking aan de Klanten. Bij het publiceren van een Release wordt Releasedocumentatie beschikbaar gesteld, via een overzicht binnen de applicatie en op GO Plek. In geval van fundamentele wijzigingen of uitbreidingen worden Klanten proactief begeleid.

2.3.1 Roadmap en Release strategie

Plek is een standaard applicatie in de cloud. Alle Klanten gebruiken in principe dezelfde versie (Release) van Plek. Plek brengt meerdere keren per maand een nieuwe Release uit.

¹ Gemiddelde over 1 kalenderjaar, gerekend in kantooruren en werkdagen. Plek streeft ernaar meer dan 80% van alle calls op te lossen binnen de genoemde oplostijden. Indien een individuele case niet binnen de aangegeven oplostijd kan worden opgelost zal Plek voor het verstrijken van de oplostijd in overleg treden met de Beheerder.

Dit gebeurt vanuit het principe van kleine, incrementele stappen om de impact voor gebruikers beperkt te houden. Aangezien Plek 100% cloud is, is de nieuwe Release direct voor alle Klanten beschikbaar. Grotere wijzigingen in een Release worden waar relevant en mogelijk initieel verborgen en aangezet in overleg met de Opdrachtgever.

De langere termijn planning van deze Releases is de Plek Roadmap. Plek doet haar uiterste best de op de roadmap benoemde functionaliteit te ontwikkelen voor de genoemde data. Het is echter mogelijk dat afgeweken wordt van deze roadmap. Dit kan betekenen dat er méér ontwikkeld wordt, maar soms ook dat een bepaalde functionaliteit wordt uitgesteld. De genoemde functionaliteit en uitleverdata op de roadmap zijn daarom onder voorbehoud.

2.3.2 Communicatie over Releases

De inhoud van uit te brengen Releases wordt na afloop van de uitgevoerde Releasegecommuniceerd aan alle Beheerders. Aanvullend op deze inhoud kunnen toelichtende (help)teksten en instructievideo's via help.plek.co ter beschikking worden gesteld aan alle Gebruikers. De Releasedocumentatie blijft ook na het eerste communicatiemoment inzichtelijk voor alle Gebruikers.

De wijzigingen naar aanleiding van incidenten worden persoonlijk teruggekoppeld aan de Beheerders die de melding bij de Servicedesk hebben gedaan.

2.3.3 Maatwerk

Wijzigingen aan het maatwerk met specifieke functionaliteit voor Opdrachtgever zullen altijd ter acceptatie worden opgeleverd aan de Beheerder op een acceptatieomgeving. Pas na expliciete goedkeuring zal de wijziging worden doorgevoerd op de productie omgeving. Het Release van maatwerk vindt plaats binnen kantoortijden, tenzij Opdrachtgever aangeeft dat dit niet gewenst is of als er sprake is van een prioriteitsniveau 1 incident op het maatwerk. Plek zal na de Release de basale werking van het maatwerk controleren.

2.4 Toegankelijk houden van systeem en data

Plek maakt voor de toegankelijkheid en continuïteit van haar applicatie gebruik van een meervoudig uitgevoerde hosting architectuur bij een Europese hosting provider. Plek garandeert de continuïteit van de opgeslagen gegevens in de applicatie, via een gecertificeerd mechanisme van back up, systeem redundantie en fail-over.

Alle productiesystemen zijn voorzien van een back-up faciliteit op een andere locatie. Wanneer een locatie onvoldoende of in zijn geheel niet meer presteert wordt de applicatie met bijbehorende data automatisch via die andere locatie aangeboden. Dit gaat volledig automatisch en zonder dat de gebruiker dit merkt. Er is daardoor geen verlies van beschikbaarheid en data.

Fail-over is een automatisch mechanisme en werkt in principe zonder verlies van beschikbaarheid en zonder verlies van data.

2.4.1 Onderhoudswindow

De installatie van Releases vindt plaats tijdens kantoortijden zonder de werking van de Dienst te beïnvloeden. Slechts in zeer zeldzame gevallen leidt een Release tot de noodzaak de Dienst te onderbreken. In dit geval worden de werkzaamheden buiten kantoortijden gepland.

Plek informeert Klanten minimaal vijf werkdagen van tevoren over geplande onderbrekingen. Niet geplande onderhoudswerkzaamheden en/of onderbrekingen worden zo spoedig mogelijk gemeld bij de Beheerder.

In het geval van een geplande onderbreking zal er een notificatie e-mail gestuurd worden naar de Beheerder van Opdrachtgever. De Beheerder is verantwoordelijk voor de communicatie over de onderbreking naar de rest van de gebruikers in de Opdrachtgever organisatie.

In het geval dat Opdrachtgever minder dan vijf werkdagen van tevoren is geïnformeerd, maar geen bezwaren tegen de onderbreking heeft, zal de onderbreking als gepland behandeld worden.

Wanneer de Opdrachtgever wel bezwaren heeft, kan hiervoor contact worden opgenomen met Support. In overleg kan dan worden besloten de werkzaamheden op een later moment uit te voeren.

2.4.2 Gegarandeerde serviceniveaus infrastructuur

Plek garandeert een zeer hoog niveau van beschikbaarheid voor alle infrastructuur services. De live statistieken kun je raadplegen op status.plek.co. Plek garandeert een gemiddelde beschikbaarheid van de infrastructuur van tenminste 99,9%.

De volgende zaken worden uitgesloten:

- Force majeure (overmacht)
- Ernstige mate van schuld, roekeloosheid of opzet door de Klant

2.4.3 Beperkingen en grenzen

Plek is zo ontwikkeld en ingericht dat Gebruikers geen beperkingen kennen voor wat betreft volume, snelheid en omvang van het aantal handelingen of aantal Gebruikers. Wel is er een grens aan de hoeveelheid opslagruimte die bijlagen in beslag mogen nemen.

Opdrachtgever krijgt binnen het abonnement de beschikking over het totaal van 1Gb aan gegevensopslag voor dergelijke bijlagen per (volwaardige) Gebruiker. Dit staat ongeveer gelijk aan:

- 200 liedjes in mp3-formaat (met een gemiddelde grootte van 5 MB per liedje).
- 1000 e-books (als we uitgaan van een gemiddelde grootte van 1 MB per e-book).
- Ongeveer 250 foto's in hoge resolutie (uitgaande van 4 MB per foto).
- Ongeveer 1 uur en 30 minuten aan video in hoge kwaliteit

Extra realtime/online gegevensopslag kan worden aangeschaft tegen een meerprijs

3. Contactpersonen, overlegstructuren en correspondentie

3.1 Beheerder

Plek is verantwoordelijk voor het leveren van de diensten conform contractafspraken. Een verantwoordelijke persoon in de Opdrachtgever organisatie, de Beheerder, zal het eerste aanspreekpunt zijn voor de dagelijkse vragen van gebruikers bij de Opdrachtgever. De Beheerder is de enige contactpersoon die aan Plek kan vragen diensten te verlenen. Het is mogelijk om meerdere Beheerders te benoemen.

De Beheerder is een Plek gebruiker die bij Plek geregistreerd staat als zijnde Beheerder. Vragen over de Dienst die worden gesteld door andere Gebruikers dan de Beheerders, zullen doorgestuurd worden aan de Beheerder.

Het benoemen of wijzigen van een Beheerder wordt uitgevoerd in overleg met Opdrachtgever. Beheerders krijgen vervolgens toegang tot de Klant Community [GoPlek](#).

3.2 Opleidingsvereisten Beheerder

Tijdens de implementatie worden Beheerders in voldoende mate getraind om te kunnen werken met Plek. Opdrachtgever heeft de plicht zeker te stellen dat alle Beheerders getraind zijn voordat zij beginnen te werken met de applicatie. Beheerders die op de juiste manier getraind zijn door een Plek trainer/consultant hebben het recht op gratis ondersteuning van de Servicedesk. De extra kosten van het oplossen van problemen die veroorzaakt zijn door een ongetrainde Beheerder kunnen doorberekend worden aan Opdrachtgever.

3.3 Overlegstructuren

Periodiek zal de Plek Customer Succes Manager overleg voeren met de Beheerder en/of de contracteigenaar over de dienstverlening.

3.4 Rapportage over ondersteuning en Servicedesk services

Opdrachtgever kan op verzoek periodiek een rapportage ontvangen over de status van de ingediende en openstaande service verzoeken.

4. Eigendom, gebruiksvoorwaarden en toegang

Alle intellectuele eigendomsrechten op alle systemen, documenten en andere werken waar Opdrachtgever in het kader van de levering van de Diensten toegang toe krijgt, berusten uitsluitend bij Plek of haar licentiegevers, ook indien deze op specifiek verzoek van Opdrachtgever zijn ontwikkeld.

Het recht de Diensten te gebruiken, geldt voor de overeengekomen bepaalde tijd, is persoonlijk, niet-exclusief en niet overdraagbaar. Opdrachtgever zal de Diensten enkel zelf gebruiken en uitsluitend aanwenden ten behoeve van de eigen organisatie.

Het is niet toegestaan van de Diensten gebruik te maken op een manier die andere Gebruikers daarvan zou kunnen hinderen of anderszins het goede functioneren van de Diensten en/of de achterliggende programmatuur of databases zou kunnen aantasten.

De Diensten zijn ontworpen voor gebruik door natuurlijke personen die via het internet inloggen met gebruikmaking van een gebruikersnaam en wachtwoord combinatie of via Single-Sign-On.

Voor eventuele maatwerk aanpassingen in de software of aanvullingen van de Diensten gemaakt door Plek op verzoek van Opdrachtgever wordt door Plek een gebruiksrecht verstrekt aan Opdrachtgever. Het staat Plek vrij dergelijk maatwerk te hergebruiken en in te bouwen in volgende standaardversies en updates van haar producten.

Voor het gebruik van de Diensten ontvangt Opdrachtgever één of meerdere gebruikersnaam / wachtwoordcombinaties die toegang geven tot de eigen gebruiksomgeving. Ten aanzien van deze inloggegevens gelden de volgende specifieke voorwaarden:

- a) Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor ieder gebruik en voor enig misbruik dat met de inloggegevens wordt gemaakt van de Diensten.
- b) Rechtshandelingen verricht met gebruikmaking van de inloggegevens binden de Opdrachtgever.
- c) De inloggegevens dienen door Opdrachtgever strikt vertrouwelijk te worden behandeld en Opdrachtgever zal deze enkel gebruiken en ter beschikking stellen aan personen indien en voor zover strikt noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van de Diensten.
- d) Indien Opdrachtgever vermoedt dat de vertrouwelijkheid van de inloggegevens is geschonden of dat er sprake is van misbruik van de inloggegevens dan zal Opdrachtgever hiervan direct melding doen bij Plek. Plek zal vervolgens zo spoedig mogelijk de betreffende Inloggegevens deactiveren.

Inloggegevens zijn strikt persoonlijk, mogen niet door meer dan één natuurlijke persoon worden gebruikt en zijn niet overdraagbaar.

5. Beveiliging en Privacy

Plek zal de Diensten en de systemen die zij gebruikt voor het aanbieden van de Diensten beveiligen tegen ongeautoriseerd gebruik en verlies van ingevoerde gegevens.

5.1 Algemene Verordening Gegevensbescherming

Oprachtgevers die persoonsgegevens bewerken met Plek moeten voldoen aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming stelt. Plek heeft alle maatregelen getroffen opdat opdrachtgevers aan deze eisen kunnen voldoen:

- Plek is technisch en organisatorisch beveiligd. Deze beveiligingsmaatregelen zijn onderdeel van onze ISO 27001 certificering en worden jaarlijks door een derde onafhankelijke partij getoetst.
- Plek bewerkt uitsluitend persoonsgegevens in opdracht van haar Opdrachtgevers.
- Plek verklaart de beveiligingsverplichtingen na te komen die op onze Opdrachtgevers rusten in het kader van de AVG. Hiertoe sluiten partijen een [Verwerkersovereenkomst](#).
- Jaarlijks stelt Plek op verzoek haar ISO 27001 rapportage aan haar Opdrachtgevers ter beschikking zodat zij vast kunnen stellen dat Plek aan haar beveiligingsverplichtingen blijft voldoen.

5.2 Procedure beveiligingsincidenten

In het geval van een beveiligingsincident zal Plek zo snel mogelijk adequate herstelmaatregelen treffen. Bovendien zal Plek Opdrachtgever voorzien van alle relevante informatie met betrekking tot het incident. Deze informatie bevat in ieder geval:

- Een beschrijving van de aard en de omvang van het incident, een inschatting van het aantal (mogelijk) Betrokkenen en een indicatie van de aard van de getroffen persoonsgegevens.
- Een beschrijving van de getroffen en te treffen preventieve en correctieve maatregelen, geplande maatregelen en de aanbevolen maatregelen ter beperking van de schade, daaronder begrepen een noodplan en de verwachte oplossings- en work-around tijd.
- Informatie over welke derden, zoals overheidsinstanties en de (sociale) media, bekend zijn of kunnen zijn met het beveiligingsincident.
- De contactgegevens van de bevoegde vertegenwoordiger(s) van Plek, bij wie Opdrachtgever onmiddellijk en regelmatige updates kan verkrijgen van de status van het beveiligingsincident.
- Enige andere informatie die kan bijdragen aan de beperking van de schade aan de organisatie van Opdrachtgever en de privacy van de getroffen betrokkene(n).

Plek zal ook alle redelijkerwijs te verwachten assistentie aan Opdrachtgever verlenen en alle noodzakelijke of door Opdrachtgever gevraagde informatie met Opdrachtgever delen, opdat Opdrachtgever de (mogelijk) getroffen betrokkene(n) en/of de relevante overheidsinstanties of toezichthouders die bevoegd zijn te oordelen over de verwerking

van de persoonsgegevens, tijdig kan informeren over het incident en in staat wordt gesteld om naleving van de meldplichten inzake datalekken aan te tonen te documenteren.

5.3 Verantwoordelijkheid voor toevoegen/veranderen van gebruikerstoegang

De verantwoordelijkheid om gebruikerstoegang toe te voegen of te veranderen ligt bij de Beheerder van de Klant, waarbij de uitvoering door Plek kan geschieden. Het is de taak van de Beheerder om:

- Te verzekeren dat alleen de personen die de autorisatie hebben om de Plek applicatie te gebruiken een actieve gebruikersnaam en wachtwoord hebben.
- Te verzekeren dat elk van deze gebruikers de juiste instellingen heeft om toegang te krijgen tot de applicatie.
- Te verzekeren dat elke actieve gebruiker een veilig wachtwoord heeft.

5.4 Beveiligingsniveaus binnen Plek

Plek onderscheidt verschillende lagen van beveiliging in de applicatie. Verschillende niveaus van autorisatie kunnen via gebruikersrollen toebedeeld worden per gebruiker. Dit houdt niet alleen de functionaliteit van de applicatie in toom, maar ook de zichtbaarheid van de data. Plek richt de volgende lagen van beveiliging in:

- Gebruikers kunnen content lezen en plaatsen afhankelijk van de instellingen gemaakt door Beheerders en van de groepen waar zij lid van zijn
- Content Beheerders zijn Gebruikers die daarnaast ook geautoriseerd zijn om statische kennisbank en referentie artikelen (zoals bijvoorbeeld een personeelshandboek) te bewerken.
- Admins zijn gebruikers die toegang hebben tot statistieken, de Plek Health Score en de configuratieschermen van Plek, inclusief het gebruikersbeheer.

Daarnaast zijn er twee rollen met slechts beperkte gebruiksrechten:

- Read-only Gebruikers zijn Gebruikers met alleen leesrechten, bijvoorbeeld gedeelde accounts in winkels.
- Externe Gebruikers zijn Gebruikers die toegang hebben tot zeer beperkte content, bijvoorbeeld zakenpartners of alumni.

Alle Gebruikers, behalve Read-Only en Externe Gebruikers, kunnen Groepsbeheerder zijn en daardoor extra rechten hebben binnen hun Groep.

Medewerkers van Plek kunnen op verzoek van Beheerders toegang krijgen tot data van de Opdrachtgever wanneer dit ten goede komt aan de dienstverlening.

5.5 Gebruikersauthenticatie

Voordat gebruikers toegang kunnen krijgen tot de applicatie dienen zij door de Super User bekend te worden gemaakt. De applicatie verzekert dat alleen geautoriseerde personen in kunnen loggen, eventueel met behulp van twee-factor authenticatie. In het geval dat Opdrachtgever gebruik maakt van single sign-on (SSO) bepaalt Opdrachtgever het inlogbeleid zelf.

5.6 ISO 27001

Alle medewerkers in de Plek organisatie zijn zich bewust van het potentiële risico dat hun werk in de applicatie kan toebrengen. Om deze reden laat Plek haar ontwikkel- en exploitatieprocessen jaarlijks ISO 27001 certificeren.

6. Klachten, escalatie en sancties

6.1 Klachtenprocedure

Een klacht wordt gezien als een ‘uitdrukking van ontevredenheid bij de Klant over de verleende services door Plek’.

Iedere klacht kan gestuurd worden naar het e-mailadres support@plek.co. Binnen een werkdag na het ontvangen van de klacht zal Plek een ontvangstbevestiging sturen naar de Klant, met de naam van de persoon die de klacht in behandeling heeft. Deze persoon zal zo snel mogelijk contact opnemen met de Klant, op zijn laatst binnen twee werkdagen. De oplossing/sluiting van een klacht zal in alle gevallen gecommuniceerd worden aan de Klant.

6.2 Escalatieprocedure

In geval van nood of in gebreke blijven van Plek kan de Beheerder of contracteigenaar een escalatie starten. In Bijlage A is een contact- en escalatiematrix opgenomen. De escalatieprocedure kent drie escalatieniveaus:

1. Teamleider Servicedesk (tijdens exploitatie) / Consultant (tijdens implementatie)
2. Customer Succes Manager
3. Directie

6.3 Sancties

Indien Plek het gegarandeerde niveau van beschikbaarheid of functioneren niet haalt, is een aantal sancties mogelijk. Sancties gelden voor verminderde beschikbaarheid en voor verminderde performance. Verminderde beschikbaarheid wordt als belangrijker gezien dan verminderde performance, omdat de consequenties voor de Klant groter zijn wanneer het systeem niet beschikbaar is dan wanneer het systeem langzaam is. Uiteraard zal Plek iedere verminderde performance melding serieus onderzoeken en indien binnen bereik van Plek zo spoedig mogelijk verbeteren.

Maandelijks percentage licentie teruggave bij verminderde beschikbaarheid

Een service downtime groter dan 1,0%, gemeten over een gehele kalendermaand, zal tot terugbetaling leiden aan Opdrachtgever. De teruggave wordt berekend op basis van het maandelijkse abonnementsbedrag. Wanneer de werkelijke beschikbaarheid 1% onder het niveau van 99,9% ligt zal 1% van het maandelijkse abonnement bedrag terugbetaald worden aan Opdrachtgever. De terugbetaling dient geclaimd te worden binnen één maand nadat de verminderde beschikbaarheid heeft plaatsgevonden.

Recht op beëindiging van de Overeenkomst

Beëindiging van de Overeenkomst is mogelijk voor Opdrachtgever wanneer de beschikbaarheid voor minstens drie opeenvolgende maanden lager is dan 98,9%. Er is een uitzondering, namelijk wanneer er een verminderde beschikbaarheid is van twee maanden als gevolg van een enkelvoudig incident (start van het incident in de eerste maand en eindigend in de tweede maand).

7. Beëindiging van de diensten

De data is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Plek kan op verzoek van Opdrachtgever, tegen vergoeding van de hiervoor te maken kosten, een kopie verschaffen van de op het moment van beëindiging op de systemen van Plek aanwezige gegevens van Opdrachtgever. Deze ondersteuning vindt op nacalculatie basis plaats tegen de overeengekomen uurtarieven. Opdrachtgever dient het verzoek daartoe bij opzegging doch uiterlijk binnen 2 maanden voorafgaand aan de werkelijke beëindiging van de Diensten schriftelijk te doen.

Plek zal na beëindiging van de Diensten geen gebruik meer maken van de gegevens van Opdrachtgever. Plek zal deze gegevens, zoveel als praktisch mogelijk, wissen uit haar systemen binnen een maand na de beëindiging van de Diensten indien Opdrachtgever hier schriftelijk om heeft verzocht. Plek heeft geen verplichting deze gegevens te vernietigen of te wissen voor zover deze zich op back up media bevinden. Plek zal dergelijke gegevens voor geen enkel doel gebruiken en ze gedurende de retentieperiode op dezelfde wijze tegen misbruik beveiligen als operationele data van productieve Opdrachtgevers.

7.1 Tijdelijke continuering van de diensten

Na opzegging van de diensten kunnen deze tijdelijk worden gecontinueerd (bijvoorbeeld in geval een nieuwe dienstverlener de dienstverlening niet tijdig operationeel heeft) onder de navolgende voorwaarden:

- Eenmalige vergoeding ter hoogte van een maand abonnementstarief
- Tarief per gebruiker volgens de beëindigde gebruiksovereenkomst
- Opzegtermijn van twee maanden

7.2 Beschikbaar houden van data voor raadpleeg- en conversiedoeleinden

Plek kan op verzoek van de Opdrachtgever de klantomgeving van de applicatie na afloop van de abonnementsperiode beschikbaar houden voor raadpleeg en conversie doeleinden. Hiertoe zal alsdan een nieuwe gebruiksovereenkomst worden afgesloten met beperktere rechten zodat Opdrachtgever geen mutaties meer kan verrichten, doch uitsluitend gegevens en data kan raadplegen en/of exporteren.

De vergoeding en het aantal Gebruikers wordt in overleg bepaald, met een minimum van twee Gebruikers. De opzegtermijn voor de gebruiksovereenkomst bedraagt twee maanden en deze kan per jaar worden verlengd.

7.3 Procedures voor beëindiging

Procedures voor beëindiging zijn gespecificeerd in de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Plek alsmede de Algemene Voorwaarden van Plek.

Bijlage A: Contactpersonen en adresgegevens

Plek:

Naam	Rol	Telefoon	E-mailadres
Plek support	Support	020 369 7577	support@plek.co

Opdrachtgever:

Naam	Rol	Telefoon	E-mailadres
	Beheerder		
	Overeenkomst-Eigenaar		

Plek en Opdrachtgever zullen de andere partij zo snel mogelijk informeren wanneer er een nieuwe contactpersoon wordt aangewezen.

Contact- en escalatiematrix

Hieronder wordt een overzicht getoond van de contactpersonen binnen Plek en inzake welke issues en op welke wijze deze benaderd kunnen worden.

Wie	Wanneer	Hoe
Support	Direct aanspreekpunt voor Beheerders	020 369 7577, support@plek.co & support portal
Teamleider Servicedesk	Escalatiepunt	020 369 7577, teamleiderSD@plek.co
Consultant	Aanspreekpunt bij lopende implementaties en adviestrajecten	Per project af te spreken
Account Manager	Advies, grotere wijzigingsverzoeken, escalaties bij projecten en adviestrajecten, toekomst, visie. 2e escalatie niveau voor Beheerders	020 369 7577
Directie	Relatiebeheer, toekomst, visie. Derde escalatie bij calls en performance van Plek.	020 369 7577