

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

### 1 Algemeen

#### 1.1 Achtergrond van de SLA

Op grond van de Bryder Voorwaarden ("Voorwaarden") zijn Gebruiker en Leverancier overeengekomen om de afspraken rondom de Diensten vast te leggen in een Service Level Agreement ("SLA"). Met deze SLA is Gebruiker in staat de dienstverlening van Leverancier te monitoren. Deze SLA vormt een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de Voorwaarden. Voor de betekenis van de definities die worden gehanteerd in deze SLA, wordt verwezen naar de Voorwaarden.

#### 1.2 Opbouw van de SLA

In hoofdstuk 1 van deze SLA worden de doelstelling, de uitgangspunten en de deelnemende partijen van de SLA beschreven. Tevens komt in dit hoofdstuk de medewerking van de betrokken partijen en de geldigheid van deze SLA aan de orde. In hoofdstuk 2 van de SLA is de dienstverlening en het kwaliteitsniveau van Leverancier aan Gebruiker verwoord. Uit de dienstverlening zijn afspraken afgeleid. De afspraken zijn opgenomen in de hoofdstukken 3 en 4. De beheerprocedure met betrekking tot de afspraken van deze SLA is in hoofdstuk 5 opgenomen. In hoofdstuk 6 staan de verplichtingen van Gebruiker genoemd die als randvoorwaarde gelden om te voldoen aan de gestelde afspraken.

#### 1.3 Doelstelling van de SLA

Deze SLA heeft primair als doel het in kaart brengen van afspraken over de dienstverlening van Leverancier met betrekking tot Cloud Diensten, de Digital Twin Services en Overige Diensten. Deze SLA geeft Gebruiker inzicht in de dienstverlening van Leverancier en stelt beide partijen in staat beter te sturen op de kwaliteit van de dienstverlening. De concrete afspraken die over de aard, omvang en kwaliteit van de dienstverlening worden gemaakt zijn vastgelegd in deze SLA.

#### 1.4 Uitgangspunten

Bij de uitvoering van deze SLA gelden de onderstaande uitgangspunten:

- Alle afspraken in deze SLA vormen een inspanningsverplichting voor Leverancier tenzij in de SLA vermeld wordt dat sprake is van een resultaatsverbintenis. Deze inspanningsverplichting betreft onder meer maar niet uitsluitend de inhoudelijk beschreven SLA-aspecten en de genoemde termijnen.
- Voor alle afspraken geldt: indien Gebruiker constateert dat Leverancier niet voldoet aan de functionele beschrijving van de Software zoals gepubliceerd op de website [www.bryder.com/product](http://www.bryder.com/product) (de "Norm"), dan zal Gebruiker contact opnemen met de afdeling Customer Success van Leverancier die Gebruiker van inhoudelijke support voorziet ("afdeling Customer Success"). Gebruiker dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf (5) dagen, na de ontdekking van een tekortkoming van de Norm een vraag, Gebrek of wens ("Call") te melden. Indien er geen Calls zijn gemeld door Gebruiker dan wordt geacht de Norm te zijn gehaald. Indien er wel Calls zijn die betrekking hebben op het voldoen aan de Norm, het betreffende probleem is in de overeengekomen hersteltijd niet door Leverancier opgelost en er is ook geen workaround door Leverancier voorgesteld om het probleem tijdelijk op te lossen, dan heeft Leverancier de Norm niet gehaald.
- Om de Norm te kunnen realiseren, zijn alle afspraken gebaseerd op een verplichting van Gebruiker tot de tijdige, volledige en correcte aanlevering van gegevens conform het in deze SLA gespecificeerde proces en datadefinities. Indien Gebruiker het proces niet volgt en/of niet afdoende of kwalitatief slechte gegevens aanlevert, kan Leverancier zijn verplichtingen uit de SLA alsmede de Normen mogelijk niet nakomen. Voor de eisen die gesteld worden aan Gebruiker wordt verwezen naar hoofdstuk 7 van deze SLA.

#### 1.5 Deelnemende partijen

De in de Voorwaarden genoemde Partijen.

#### 1.6 Medewerking van de betrokken partijen

Gebruiker respectievelijk Leverancier zullen voor het realiseren van de in deze SLA gemaakte afspraken, het verzorgen van de SLA-rapportages en de SLA-overleggen elkaar alle benodigde medewerking en ondersteuning verlenen die in redelijkheid verwacht mag worden.

Bij eventuele problemen in de uitvoering van de dienstverlening door Leverancier en/of Solution Partner voor Gebruiker zullen Leverancier en/of Solution Partner naar redelijkheid onderzoek doen naar de problematiek en verlenen Leverancier en/of Solution Partner naar redelijkheid hun medewerking bij het oplossen c.q. vermijden van dergelijke problemen. Gebruiker zal op zijn beurt zijn invloed uitoefenen en inspanning verrichten om Leverancier en/of Solution Partner maximale ondersteuning te bieden bij het oplossen c.q. vermijden van problemen.

## 1.7 Geldigheid van de SLA

De duur van deze SLA komt overeen met de duur van de Voorwaarden. Eventuele wijzigingen in de SLA zullen conform de beheerprocedure, zoals beschreven in hoofdstuk 6, worden overeengekomen en uitgevoerd.

## 2 Beschrijving van de dienstverlening

### 2.1 Beschikbaar stellen van de dienstverlening

Leverancier verleent aan Gebruiker de overeengekomen Diensten conform het bepaalde in deze SLA. De Diensten zijn de uitsluitend in de Offerte gespecificeerde diensten waarvan Leverancier en Gebruiker zijn overeengekomen dat Leverancier deze aan Gebruiker levert. Afhankelijk van de inhoud van de Offerte, kunnen de diensten bestaan uit Cloud Diensten, Digital Twin Services en Overige Diensten.

### 2.2 Diensten

#### 2.2.1 Functionele implementatie van de Cloud Diensten

Leverancier verzorgt een training en toegang voor de bij het afsluiten van de Voorwaarden bij Leverancier geregistreerde gebruiker, die is aangewezen om contact te hebben met de Customer Success ("Hoofdgebruiker"). Hoofdgebruikers en Leverancier leveren een standaard configuratie van de Cloud Diensten. Het inrichten van de voorraad, de autorisatie en authenticatie van andere gebruikers, het inlezen, bewerken en inzien van data kan volledig door de Hoofdgebruikers worden verricht. Eventuele extra diensten rondom de functionele implementatie zijn maatwerk en worden separaat geoffreerd. Activiteiten die niet standaard tot de activiteiten van Leverancier behoren zijn maatwerk. Denk hierbij aan het repareren van door de Gebruiker corrupt gemaakte data.

#### 2.2.2 Training

Leverancier geeft training aan Hoofdgebruikers. De training van Hoofdgebruikers is onderdeel van de Diensten. Training gebeurt bij Gebruiker op locatie, online en/of bij Leverancier.

#### 2.2.3 Support

Onderdeel van de Voorwaarden is het ter beschikking stellen door Leverancier van inhoudelijke support voor Gebruiker. De afdeling Customer Success is alleen beschikbaar voor gebruikers van de Cloud Diensten die bij Leverancier staan geregistreerd als Hoofdgebruikers (zie paragraaf 5.11 van deze SLA). Support door de afdeling Customer Success is inbegrepen bij de Diensten.

#### 2.2.4 Digital Twin Services

De Digital Twin Services bestaan uit vier delen.

1. Werkvoorbereiding: het eerste deel bestaat uit de werkvoorbereiding. In deze fase wordt het projectmanagement ingericht, het benodigd bronmateriaal door Gebruiker aan Solution Partner en/of Leverancier geleverd, worden unieke types en kopieën bepaald, worden aannames gemaakt per uniek type en worden productieopdrachten klaargezet.
2. Produceren voorlopige Digital Twin: In het tweede deel worden er voor de unieke types in de productieportal een voorlopige Digital Twin geproduceerd.
3. Kwaliteitscontrole: In het derde deel wordt de kwaliteit van de voorlopige Digital Twin gecontroleerd door de Solution Partner en Gebruiker. Vragen, opmerkingen en de dialoog worden vastgelegd in de productieportal. Eventuele te maken wijzigingen worden door Leverancier verwerkt in een nieuwe versie van de Digital Twin.
4. Oplevering definitieve Digital Twin, plattegronden en een NEN2580 rapport: In het vierde deel wordt er een definitieve Digital Twin, plattegronden en een NEN2580 rapport geproduceerd. Deze worden vastgelegd en opgeslagen in het Bryder Platform bij het juiste adres en in de relevante datavelden.

Leverancier heeft voor de Digital Twin Services een productieportal ontwikkeld waarin de voortgang van het productieproces, de projectadministratie en de kwaliteit kan worden bewaakt.

Eventuele extra diensten rondom de productie van Digital Twins, plattegronden en NEN2580 rapportages worden separaat geoffreerd. Activiteiten die niet standaard tot de activiteiten van Leverancier behoren zijn het digitaliseren van papieren archieven en het verzamelen, identificeren, categoriseren en lokaliseren op adresniveau van bronmateriaal. Deze werkzaamheden kunnen op uur-basis worden aangeboden.

Het na de productie van een voorlopige Digital Twin toevoegen van nieuw bronmateriaal leidend tot een gewijzigde Digital Twin is meerwerk en wordt separaat gefactureerd.

#### 2.2.5 Solution Partner

Voor het produceren werkt Leverancier samen met gecertificeerde Solution Partners. Gecertificeerde Solution Partners zijn derde partijen die een training hebben gehad in het op kwalitatieve en efficiënte wijze uitvoeren van die delen werkvoorbereiding en kwaliteitscontrole. Afhankelijk van de gekozen contractvorm is Leverancier of hoofdaannemer of onderaannemer van het project.

## 2.2.6 Overige diensten

Overige diensten zoals advieswerkzaamheden zullen op schriftelijk verzoek van Gebruiker en/of Solution Partner plaatsvinden waarbij Leverancier en/of Solution Partner Gebruiker eerst een Offerte zal doen toekomen.

## 3 Toegang tot de dienstverlening

### 3.1 Toegang tot de Cloud Diensten

#### 3.1.1 Administratie Geautoriseerde Gebruikers

De Cloud Diensten bieden de mogelijkheid tot het aanmaken en autoriseren van gebruikers. Gebruiker is verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van deze autorisaties.

#### 3.1.2 Beschikbaarheid dienstverlening Leverancier

De beschikbaarheid van de dienstverlening zoals omschreven in artikel 3.1.3 van de SLA is als volgt:

Soort beschikbaarheid	Beschikbaarheid
Customer Success: Cloud Diensten inhoudelijke support voor Gebruiker	Op werkdagen, behoudens zon- en feestdagen, op maandag-vrijdag van 09.00-17.00 uur voor Hoofdgebruikers die een inhoudelijke training van Leverancier hebben ontvangen
Support met betrekking tot de technische beschikbaarheid van systemen en applicaties	Op werkdagen, behoudens nationale feestdagen, op maandag-vrijdag van 09.00-17.00 uur voor Hoofdgebruikers die een inhoudelijke training van Leverancier hebben ontvangen

#### 3.1.3 Beschikbaarheid

Onder beschikbaarheid wordt verstaan het kunnen inloggen op de Cloud Diensten en en deze kunnen gebruiken conform de Specificaties.

Indien Gebruiker heeft voldaan aan de systeemvereisten van de Cloud Diensten en de bepalingen zoals vermeld in hoofdstuk 6 van deze SLA en de Cloud Diensten zijn desondanks niet beschikbaar, zal de Hoofdgebruiker van Gebruiker contact opnemen met de afdeling Customer Success van Leverancier. Leverancier zal naar beste inspanning trachten binnen één (1) werkdag, maar uiterlijk binnen drie (3) werkdagen de beschikbaarheid van de Cloud Diensten te herstellen.

Verantwoordelijkheden van Leverancier beperken zich alleen tot de Cloud Diensten. Buiten de SLA vallen hardware, databases, Koppelingen of geïntegreerde applicaties van derden (waaronder Koppelingen aan de zijde van Partners, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen) en andere materialen, gegevens en elementen van/onder beheer van derden, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen.

De Norm voor de beschikbaarheid van de Cloud Diensten wordt weergegeven als een percentage van de tijd dat, gedurende het Service Venster gebruik kan worden gemaakt van de Cloud Diensten. De beschikbaarheidsmeting zal worden verricht over een periode van twaalf (12) maanden. Leverancier spant zich in voor een beschikbaarheid van de Cloud Diensten van 99,7% tijdens het Service Venster.

Downtime: periode dat de Cloud Diensten niet beschikbaar zijn gedurende het Service Venster met in achtname van het bepaalde in dit artikel 3.1 van deze SLA. Onderhoud wordt niet gerekend tot Downtime.

Formule:  $[(\text{Service Venster} - \text{Downtime}) / \text{Service (Venster)}] \times 100\%$

Storingen die bij berekening van de beschikbaarheid buiten toepassing blijven:

- Onderhoudsvenster, zie artikel 4.8 van deze SLA;
- Overmacht;
- Denial of service aanvallen op Leverancier;
- Opzettelijk, voorwaardelijk opzettelijk of onzorgvuldig handelen dan wel nalaten aan de zijde van Gebruiker;
- Verkeerd gebruik van de Cloud Diensten dan wel gebruik voor een doel waar de Cloud Diensten niet voor bestemd zijn;
- Door Gebruiker gebruikte browsers die niet door Leverancier zijn goedgekeurd of het anderszins niet voldoen door Gebruiker aan systeemvereisten;
- Niet, niet tijdig of niet correct door Gebruiker uitvoeren van gebruikersinstructies die door Leverancier bekend worden gemaakt;

- Problemen of storingen veroorzaakt door datacommunicatie, voor zover dat geen onderdeel uitmaakt van de infrastructuur van Leverancier.

### 3.1.4 Opslag

Voor dataopslag in de cloud dienst is binnen de licentie 100MB per eenheid opgenomen. De totale beschikbare dataopslag binnen de cloud dienst wordt als volgt bepaald:

*Rekenvoorbeeld: Op basis van 5.000 eenheden heeft Gebruiker  $5.000 * 100 \text{ MB} = 50.000 \text{ MB}$  (48,8 GB) aan opslagcapaciteit ter beschikking.*

Extra MB's per eenheid voor additionele module:

- Digital Twin Services 30 MB
- Digital Twin Mutaties 20 MB

Bij het overschrijven van de opslag capaciteit is de leverancier gerechtigd de extra opslag te factureren. Additionele opslag wordt gefactureerd in units van 50 GB.

### 3.1.5 Performance van de Cloud Diensten

Hieronder wordt verstaan de reactietijd van de Cloud Diensten.

De performance die door een Geautoriseerde Gebruiker wordt ervaren bij het gebruik van de Cloud Diensten wordt bepaald door diverse factoren waaronder:

- Gebruikerssysteem;
- Gebruikersnetwerk;
- Extern netwerk;
- Technische infrastructuur;
- Onderliggende Applicaties en databases;
- (Koppelingen met) Partner Applicaties.

De responstijd van een gedefinieerde, veel gebruikte, transactie zoals het raadplegen van basisinformatie over een adres zal binnen de Cloud Diensten doorgaans binnen twee (2) seconden plaats vinden. Het opvragen of bewerken van omvangrijkere data zoals documenten, 3D modellen en kaartlagen of basisinformatie van meerdere adressen tegelijkertijd, kan afhankelijk van de omvang meerdere minuten of uren in beslag nemen.

De verantwoordelijkheid van Leverancier bestaat uit het op verzoek onderzoeken van mogelijke performance problemen naar aanleiding van gespecificeerde Incidenten of Calls, conform het bepaalde in hoofdstuk 4 van deze SLA.

Indien Gebruiker een betere performance wenst zal Leverancier onderzoeken welke verbeteringen daartoe mogelijk zijn. In overleg met Leverancier wordt, mede aan de hand van het verwachte groeipad, vastgesteld welke capaciteitsuitbreiding volgens welk plan geïmplementeerd zal worden, een en ander tegen de overeengekomen Vergoeding. Voor onderzoek door Leverancier die geen betrekking heeft op de technische omgeving van Leverancier zelf, zal Leverancier bij Gebruiker kosten in rekening brengen.

## 3.2 Toegang tot de Digital Twin Services

### 3.2.1 Administratie Geautoriseerde Gebruiker en Solution Partner

De Digital Twin Services biedt de mogelijkheid tot het aanmaken en autoriseren van gebruikers. Gebruiker is verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van deze autorisaties, waaronder het toewijzen van een Solution Partner.

### 3.2.2 Beschikbaarheid dienstverlening Leverancier

Soort beschikbaarheid	Beschikbaarheid
Support ten aanzien van de beschikbaarheid van het productieportaal Support ten aanzien van vragen over de NEN2580	Op werkdagen, behoudens zon- en feestdagen, op maandag-vrijdag van 09.00-17.00 uur voor Hoofdgebruikers die een inhoudelijke training van Leverancier hebben ontvangen
Support met betrekking tot de productie van Digital Twin	Helpdesk Solution Partner op werkdagen van 09.00-17.00 voor Hoofdgebruikers

### 3.2.3 Beschikbaarheid

Onder beschikbaarheid wordt verstaan het kunnen inloggen op de productieportaal en deze kunnen gebruiken conform de Specificaties.

Over de beschikbaarheid van Digital Twins, plattegronden en NEN2580 wordt door Leverancier en Solution Partner geen garantie gegeven aangezien de volledigheid en de kwaliteit van het aangeleverde bronmateriaal op voorhand niet duidelijk is.

### 3.2.4 Levertijden

Leverancier en Solution Partner kunnen geen garantie geven op de levertijd van Digital Twins gezien de afhankelijkheid van Gebruiker en de kwaliteit van het bronmateriaal. In de projectadministratie wordt de gewenste levertijd bepaald, in het dashboard is de voortgang van het project te zien en er is regulier voortgangsoverleg tussen de Solution Partner en Gebruiker.

Levertijden per fase:

- Produceren voorlopige Digital Twins: Indien Solution Partner of Leverancier het bronmateriaal kwalitatief afdoende acht voor de productie van een Digital Twin, wordt er door Solution Partner of Leverancier een productieopdracht verzonden. Leverancier heeft het streven de voorlopige Digital Twin binnen tien (10) werkdagen na verzending van een productieopdracht te realiseren en klaar te zetten voor kwaliteitscontrole. Deze levertijd gaat ervanuit dat de productieopdrachten geleidelijk over een periode van zes (6) maanden worden verzonden.
- Kwaliteitscontrole: Leverancier heeft het streven binnen vijf (5) werkdagen te reageren op vragen en opmerkingen die via de productieportal binnen komen.
- Oplevering definitieve Digital Twin: Leverancier geeft de garantie dat na het wijzigen van de statuscode van de productieopdracht naar "Accept", de definitieve Digital Twin binnen vierentwintig (24) uur wordt geproduceerd.

## 4 Support

### 4.1 Gebruiksrecht Support

De afdeling Customer Success is het primaire aanspreekpunt voor Incidenten, vragen, wensen en eventuele klachten die de Hoofdgebruikers namens Gebruiker hebben met Cloud Diensten en/of de Digital Twin Services. Deze service aanvragen registreren wij als een Call.

In geval er buiten de openingstijden van de afdeling Customer Success een Incident met support level code 1 (zoals omschreven in artikel 5.5 van deze SLA) optreedt, kan Gebruiker binnen het Service Venster Leverancier dit Incident bij Leverancier melden op de contactgegevens als genoemd in artikel 5.8 van deze SLA.

### 4.2 Contact en bereikbaarheid de afdeling Customer Success

De openingstijd van de afdeling Customer Success is op werkdagen, behoudens nationale feestdagen, van 9:00 uur tot 17:00 uur. Contactgegevens Customer Success : Telefoon: 088-040 32 10, e-mail via [support@bryder.com](mailto:support@bryder.com). Ontvangen e-mails worden binnen het Service Venster als genoemd in artikel 4.8 van de SLA uitgelezen.

### 4.3 Typering Calls

Bij de registratie van calls wordt bepaald wat de typering van een Call is. Leverancier onderkent drie (3) type Calls:

- vraag;
- incident;
- wens.

### 4.4 Aanmelden Call

Om een Call te melden dient minimaal de volgende informatie door Gebruiker aan de Customer Success te worden doorgegeven:

- het klantnummer;
- de naam van de Hoofdgebruiker die de supportaanvraag doet;
- een beschrijvende titel van de Call (vraag/Incident/wens);
- in het geval van een Incident: een korte omschrijving van de aard, bekende details (de functies en eigenschappen die erdoor beïnvloed worden) en de ernst van het Incident;
- indien aanwezig, alle documenten en/of rapporten die kunnen helpen bij het oplossen van de Call.

Als de door Gebruiker doorgegeven initiële informatie onvoldoende is om de Call adequaat te kunnen analyseren zal er een aanvraag voor additionele informatie naar de Gebruiker worden verstuurd.

Voordat Gebruiker een Incident meldt, zal deze controleren of:

- a. diens systeem voldoet aan de systeemvereisten; en
- b. dienst netwerkverbinding naar behoren functioneert.

### 4.5 Support level codes voor Incidenten

Om de juiste prioriteit te kunnen geven aan een het Incident en de daarbij behorende reactietijd hanteert Leverancier drie support level codes. Het onderscheid in de support level codes heeft betrekking op het soort en de ernst van het Incident waarvoor support wordt aangevraagd en de daarbij behorende initiële responstijd en te verwachten hersteltijd.

Leverancier hanteert de navolgende support level codes:

Code	Betekenis	Omschrijving
1	Hoog	Het Incident heeft een vergaande en onmiddellijke invloed op de werkzaamheden binnen de organisatie van Gebruiker, de werkzaamheden kunnen geen doorgang vinden. Er bestaat geen alternatieve oplossing die vergelijkbare mogelijkheden en prestaties biedt.
2	Middel	Het Incident leidt tot een aanzienlijk efficiencyverlies binnen de organisatie van Gebruiker.
3	Laag	Het Incident heeft een beperkte invloed op de werkzaamheden van Gebruiker.

Responstijden zijn als volgt:

Code 1	Responstijd: 4 uur
Code 2	Responstijd: 8 uur
Code 3	Responstijd: 24 uur

Voor het melden van een vraag en/of wens, geldt geen responstijd.

#### 4.6 Oplostijden Incidenten

Alle support acties worden in eerste instantie remote uitgevoerd. Hiertoe dient Gebruiker aan Leverancier een mogelijkheid te bieden voor remote toegang. Indien geen gewenste oplossing is gerealiseerd zal Leverancier een servicemedewerker on-site laten komen. Voorwaarde voor on-site support is dat te allen tijde een medewerker van Gebruiker aanwezig dient te zijn die de training als bedoeld in artikel 10.2 van de Voorwaarden heeft gevolgd.

Afhankelijk van de support level code die aan het Incident is toegekend, gelden de volgende oplostijden doelstellingen:

Support level code	Betekenis	Maximale doorlooptijden
1	Hoog	Oplossing middels workaround 90% binnen 24 uur, 100% binnen 48 uur. Structurele oplossing: Binnen 30 dagen
2	Middel	Structurele oplossing: 30-60 dagen indien door Leverancier opgenomen in de generieke product roadmap
3	Laag	Structurele oplossing: bij een passende generieke thema release, zoals vastgesteld wordt in roadmap

#### 4.7 Oplostijden voor vragen en wensen

Functionele vragen en wensen met betrekking tot de Cloud Diensten en/of Digital Twin Services worden door Leverancier verzameld en regulier besproken in een intern product managementoverleg van Leverancier. Indien het een generieke wens betreft kan Leverancier besluiten tot het opnemen van een wens in de Cloud Diensten en/of Digital Twin Services. Leverancier spant zich in om binnen een redelijke termijn te reageren op eventuele vragen en wensen. Leverancier garandeert derhalve geen oplostijden voor vragen en wensen.

#### 4.8 Service Venster

Customer Success	Werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur
Onderhoudsvenster: <ul style="list-style-type: none"> <li>Groot onderhoud;</li> <li>Migraties.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mogelijk tussen 20:00 uur en 07:00 uur</li> <li>zater-, zon- en feestdagen</li> </ul>
Noodnummer voor Incidenten met Support Level Code 1 (zie artikel 5.6) op nummer 088-040 32 00.	Bereikbaar op ieder moment buiten de openingstijden van Customer Success

#### 4.9 Back-up en restore

Back-ups worden gedurende één (1) kalendermaand bewaard. Leverancier spant zich naar behoren in om 90% van de restore verzoeken binnen acht (8) uren (te weten de uren waarin Customer Succes geopend is) opgestart en afgehandeld te hebben tijdens het Service Venster.

#### 4.10 Hoofdgebruikers van Gebruiker

Om Gebruiker goed van dienst te kunnen zijn bij het verlenen van service en ondersteuning, dient Gebruiker de Hoofdgebruikers bekend te maken bij Leverancier. Bij het afsluiten van de Voorwaarden wordt bij Leverancier geregistreerd welke Hoofdgebruikers zijn aangewezen om contact te hebben met de afdeling Customer Success. Gebruiker is verantwoordelijk om de contactgegevens van de Hoofdgebruikers actueel te houden.

#### 4.11 Proces en escalatie bij Incidenten

Escalatie model:

Stap 1. Customer Success via telefoon (088-0403210)

Stap 2. Acceptatie Call

Stap 3. Terugkoppeling Gebruiker

Stap 4. Indien Incident niet direct wordt Incident door 2<sup>e</sup> lijnsupport opgepakt.

Stap 5. Terugkoppeling aan Gebruiker

Stap 6. Escalatie via telefoon (088-0403299)

### 5 SLA-management

#### 5.1 Beheerprocedure SLA

Leverancier is bevoegd om de SLA eenzijdig te wijzigen. De directie van Gebruiker en de directie van Leverancier zijn gezamenlijk bevoegd tot het overeenkomen van wijzigingen in de SLA. Wijzigingen kunnen kostenconsequenties hebben. Voor wijzigingen in de SLA is de onderstaande procedure afgesproken.

Gebruiker kan een voorstel tot wijziging voorleggen aan Leverancier. Een voorstel tot wijziging van de SLA door Gebruiker zal plaatsvinden aan de hand van een verzoek door de directie van Gebruiker aan de directie van Leverancier. De voorgestelde wijziging wordt door Leverancier beoordeeld op haalbaarheid en (kosten)consequenties. De uitkomsten van deze beoordeling worden zo snel mogelijk aan de directie van Gebruiker gecommuniceerd. Wijzigingen dienen eerst tot stand te komen na schriftelijke overeenstemming tussen rechtsgeldige vertegenwoordigers van partijen. Indien de directie van Gebruiker en de directie van Leverancier besluiten dat de voorgestelde wijziging kan worden opgenomen in de SLA, gaat de volgende procedure van start. De voorgestelde wijziging in de SLA wordt van kracht per 1 januari van het aankomende kalenderjaar, tenzij anders overeengekomen.

Naast de bovenstaande procedures voor uitgebreide wijzigingen die per 1 januari van het aankomende kalenderjaar ingaan, kunnen tussen de directie van Gebruiker en de directie van Leverancier, na onderlinge instemming, wijzigingen met onmiddellijke ingang worden doorgevoerd. Dit zal in het algemeen wijzigingen betreffen die geen vergaande consequenties voor de uitvoering van de regeling hebben.

### 6. Verplichtingen Gebruiker

Wil Leverancier kunnen voldoen aan de gestelde afspraken dan wordt er van Gebruiker het onderstaande verwacht:

- Gebruik te maken van de minimum systeemvereisten:
  - Bryder platform wordt ondersteund op de volgende browsers: Google Chrome, Mozilla Firefox en Microsoft Edge. Oude browserversies worden ondersteund tot maximaal één (1) jaar na het uitkomen van de nieuwe browserversie. Uitgesloten zijn browsers met een verstreken end-of-life datum en/of browsers met security risico's;
  - Processor client: prestatie minimaal Intel core I3 of vergelijkbaar;
  - Geheugen client: minimaal 2GB RAM, minimaal 500MB RAM beschikbaar;
  - Grafische ondersteuning: GPU vereist;
  - Scherm: minimaal 1024x768 resolutie, aanbevolen is 1280x1024 (of hoger).
- Intern voldoende beheersmaatregelen treffen om er zorg voor te dragen dat foutief ingevoerde gegevens op de juiste wijze worden hersteld;
- Maatregelen treffen om er zorg voor te dragen dat meldingen van Incidenten correct gespecificeerd bij Customer Success worden gemeld;
- Intern voldoende beheersmaatregelen treffen om ervoor te zorgen dat alleen Geautoriseerde Gebruikers toegang tot de Cloud Diensten en/of Digital Twins Services krijgen. Misbruik van gebruikersnamen en wachtwoorden moet voorkomen worden.

Specifiek met betrekking tot de Digital Twin Services wordt er van Gebruiker het onderstaande verwacht:

- Zorg dragen voor digitaal bronmateriaal die voldoet aan de door Leverancier gestelde eisen;
- Voldoende kwalitatief goed geschoold en ervaren personeel in te zetten om de bronmaterialen, de Digital Twins plattegronden en NEN2850 rapporten op kwaliteit te kunnen beoordelen en de projectplanning te kunnen halen.