Onderhoud & SLA

V1.0.2

People Appy B.V.
Roeterskamp 1A
7772 MC, Hardenberg

Inhoudsopgave

Onderhoud **3**

Verplicht kritiek veiligheidsonderhoud *3*

Standaard apps onderhoud *3*

SLA levels/Issue management **4**

Ticketsysteem 4
Reactietijd/oplostijd 4
Prioriteit 4
Monitoring en uptime 5
Update signalering 5
Store management 5

Randvoorwaarden *6*

Contact **7**

People Appy support *7*

Escalatie *7*
Escalatie pad niveau 1 7
Escalatie pad niveau 2 7

Afspraken **8**

Contract *8*

Supporttijden *8*
Normale supporttijden 8
Support buiten openingstijden 8
Support tijdens feestdagen 8

Software *8*

Hosting **9**

Onderhoud

Verplicht kritiek veiligheidsonderhoud

Wij willen ervoor zorgen dat onze servers altijd op de laatste versie van de software draaien. Daarom zijn wij verplicht om uw backend omgeving mee te laten gaan met deze updates. De systemen worden altijd up-to-date gehouden en goed beveiligd. Door regelmatig te updaten, garanderen we een hoge mate van beveiliging en bescherming tegen mogelijke kwetsbaarheden.

Standaard apps onderhoud

Onze optionele onderhoudsdienst zorgt ervoor dat uw app zonder zorgen altijd up-to-date blijft. Deze onderhoudsdienst omvat:

- **SDK Updates**: Regelmatige updates van Software Development Kits voor functionaliteit en beveiliging. Deze updates worden 1 keer per jaar uitgevoerd zodra Google en Apple een nieuwe SDK introduceren.
- **Beveiligingsupdates**: Updates om de veiligheid van de app te garanderen.
- **App Store Updates**: Voldoen aan de richtlijnen van Google en Apple om de beschikbaarheid van de app te waarborgen.

People Appy monitort actief wanneer updates nodig zijn en voert deze uit, zodat uw app voldoet aan de vereisten van de app stores en de up-time gegarandeerd is.
De voordelen zijn:

- **Altijd up-to-date**: Uw app blijft in lijn met de laatste vereisten van Google en Apple.
- **Geoptimaliseerde beveiliging**: Regelmatige updates voor maximale bescherming.
- **Actieve monitoring**: Continu toezicht en uitvoering van noodzakelijke updates.

Wij zullen een vast moment in het jaar inplannen om alle onderhoudswerkzaamheden uit te gaan voeren.
Zonder onderhoudscontract worden de extra gewerkte uren achteraf gefactureerd tegen het op dat moment geldende uurtarief.
Zonder dit contract kunnen wij niet actief monitoren of proactief updates uitvoeren. Dit kan resulteren in verminderde up-time en mogelijk verwijdering uit de app stores. Wij zijn dan ook niet verantwoordelijk voor de up-time van uw systeem.

SLA levels/Issue management

Ticketsysteem

Bij People Appy maken wij gebruik van een ticketsysteem waarin de issues of vragen gemeld worden.

Reactietijd/oplostijd

Voor de afhandeling van de ontvangen meldingen, hanteren wij een reactietijd. De maximale reactietijd die gehanteerd wordt, is afhankelijk van de prioriteit van de issue. Onze servicetijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 08:30 – 17:00 uur. Buiten deze tijden vervalt de reactietijd.

Urgentie	Reactietijd	Oplostijd
1 – Urgent	Binnen 4 (vier) service-uur	Binnen 24 (24) uur
2 – Hoog	Binnen 12 (twaalf) service-uur.	Binnen 48 (48) uur.
3 – Midden	Binnen 4 (vier) service-dagen.	Binnen 8 (acht) dagen.
4 – Laag	Binnen 6 (zes) service-dagen.	Binnen 24 (24) dagen.

Prioriteit

Aan een issue wordt een prioriteit gehangen die wordt bepaald aan de hand van onderstaand schema. Issues met een hoge of urgente prioriteit moeten zowel telefonisch als via de mail gemeld worden, zodat het in ons ticketsysteem geregistreerd staat.

Urgentie	Omschrijving
1 – Urgent	- Het product werkt volledig niet meer. - Ernstige beveiligingsproblemen. - Data verlies dreigt. - Elke gebruiker heeft hier last van.
2 – Hoog	- Kernfunctionaliteit werkt slechts voor een aantal gebruikers. - Kritieke bugs in nieuwe releases.
3 – Midden	- Functionele problemen die een alternatieve werkwijze vereisen. - Niet-kritieke bugs met minimale impact. - Slechts een klein percentage van de gebruikers heeft hier last van.

4 – Laag	- Kleine verbeteringen of esthetische aanpassingen. - Problemen met geen impact op functionaliteit.

De melding wordt in behandeling genomen vanaf het moment dat uw ticket is aangemaakt via de Telefoon/Mail. Op dat moment treeft de reactietijd in werking. De prioriteit wordt bij het in behandeling nemen van de melding definitief gemaakt door People Appy. De prioritering van inkomende tickets worden met behulp van A.I systemen geclassificeerd.

Monitoring en uptime

De beschikbaarheid van de ontwikkelde software en diensten wordt vastgelegd in het uptime-percentage. Voor al onze diensten geldt een minimale uptime van 99,5%.
De volgende zaken tellen niet mee in de berekening van de uptime:

- Geplande updates aan software en systemen, aangekondigd minimaal 24 uur van tevoren.
- Downtime als gevolg van het niet correct functioneren van een dienst, die niet is ontwikkeld door People Appy, waarvan de software in kwestie afhankelijk is.

Wij bieden proactieve monitoring aan, zodat we altijd direct weten wanneer een server niet werkt. We zullen dan ook meteen actie ondernemen om het probleem op te lossen. SLA klanten worden op de hoogte gesteld van het incident.

Update signalering

Wanneer wij een aankomende update signaleren voor bijvoorbeeld iOS, Android of PHP, zullen wij deze tijdig signaleren.
Indien er een onderhoudscontract is afgesloten, worden deze updates automatisch zonder extra kosten uitgevoerd.
Bij SLA-klanten zonder een onderhoudscontract, vragen wij direct toestemming. Alle gewerkte uren voor updates worden achteraf gefactureerd om ervoor te zorgen dat uw systeem optimaal blijft functioneren.

Store management

People Appy beheert het app store management voor uw applicatie. De voorwaarden van app stores veranderen regelmatig, nieuwe assets kunnen nodig zijn, en certificaten moeten periodiek worden vernieuwd. People Appy zorgt ervoor dat de informatie in de app stores altijd volledig en correct is, mits we toegang hebben op beheerdersniveau tot de betreffende accounts.

Randvoorwaarden

Bij alle door People Appy geleverde diensten die zijn gerelateerd aan deze SLA, zijn de volgende voorwaarden vereist. Worden deze voorwaarden niet in zijn geheel gehaald, dan kan dit ervoor zorgen dat People Appy niet binnen de gestelde tijd de doelstellingen behaald. In dit geval zal People Appy de diensten op een best effort basis uitvoeren.

- Issues moeten worden vastgelegd in het ticketsysteem door de klant/opdrachtgever, door middel van het sturen van een e-mail waarin het probleem staat beschreven.
- Voordat een probleem wordt aangemeld in het ticketsysteem, dient de opdrachtgever te verifiëren dat het probleem binnen de verantwoordelijkheidsgebieden van People Appy valt.
- Een issue dient direct reproduceerbaar te zijn. Indien het niet reproduceerbaar is, dan zal People Appy met een plan van aanpak of voorstel komen om het issue verder te onderzoeken of tijdelijk op te lossen.
- Uren die People Appy heeft besteed om onderzoek te doen naar de oorzaak van een issue, en waarvan blijkt dat de issue niet aan People Appy kan worden herleid, worden doorbelast aan de opdrachtgever/klant volgens de dan geldende tarieven.
- Issue's van derden worden uitgesloten van de oplostijden.
- Kleine verbeteringen of esthetische aanpassingen, gelden alleen bij hinder anders worden deze beoordeeld in op de roadmap geplaatst.
- De opdrachtgever dient elk (potentieel) probleem met de software zo snel mogelijk te melden aan het support-team van People Appy.
- Indien onderzoekstijd wordt besteed aan het vaststellen van de oorzaak van een probleem en het blijkt dat het probleem zich buiten het verantwoordelijke domein van People Appy bevindt, worden de gemaakte uren doorbelast aan de opdrachtgever volgens de tarieven vermeld in dit document.
- Als er koppelingen of afhankelijkheid zijn met externe systemen, moet er altijd een test- en/of acceptatieomgeving beschikbaar zijn die dezelfde functionaliteit heeft als de productieomgeving.
- In het geval van een geschil over prioriteiten, reactietijden of de kwaliteit van een geboden oplossing, verbinden beide partijen zich ertoe om in goed vertrouwen samen te werken aan een passende oplossing. Beide partijen zullen zich maximaal inspannen om het geschil in onderling overleg op te lossen.
- Alle wijzigingen in externe koppelingen moeten op tijd worden gecommuniceerd met People Appy

Contact

People Appy support

Voor support vragen kun je bij onze klantenservice afdeling terecht. De klantenservice is tijdens de servicetijden bereikbaar. Buiten de servicetijden kunnen dezelfde contactgegevens worden gebruikt. De contactgegevens zijn:

Telefoonnummer: 0523 – 613485

E-mailadres: support@peopleappy.com

Escalatie

In het geval dat issues niet binnen de gestelde tijd worden of kunnen worden opgelost, kan het volgende escalatie pad gebruikt worden:

Escalatie pad niveau 1

People Appy	Directie gegevens
Support afdeling	+31 523-225021 (met doorschakeling naar nood privé nummer) support@peopleappy.com

Escalatie pad niveau 2

People Appy	Directie gegevens
Martijn Smit	+31 6 43 69 53 83 martijn@peopleappy.com

Afspraken

Contract

- **Looptijd:** Het SLA-contract heeft een standaard looptijd van de People Appy contractduur.

Supporttijden

Normale supporttijden

Onze supporttijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 08:30 – 17:00 u. Tijdens deze supporttijden zijn wij per mail en telefonisch bereikbaar.

Support buiten openingstijden

In het geval dat er sprake is van een spoedvraag (Urgentie 1 en 2) buiten de openingstijden, kunt u met ons telefonisch of per mail contact opnemen via de normale contactgegevens. Bij telefonisch contact wordt u buiten openingstijden automatisch doorverbonden met de dienstdoende medewerker. Laat, als er niet direct wordt opgenomen, een voicemailbericht achter met uw naam en telefoonnummer. Er wordt dan zo spoedig mogelijk contact opgenomen. Als People Appy de melding als niet urgent beschouwt, worden er extra kosten berekend volgens het op dat moment geldende uurtarief.

Support tijdens feestdagen

De volgende feestdagen vallen buiten de servicetijden en worden als zondag gerekend: Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag en de dagen tussen Kerst en Oud en Nieuw. Op deze dagen zijn wij alleen voor spoedgevallen (Urgentie 1 en 2) bereikbaar. Laat, als niet direct wordt opgenomen, een voicemailbericht achter met uw naam en telefoonnummer. Er wordt dan zo spoedig mogelijk contact opgenomen. Als People Appy de melding als niet urgent beschouwt, worden er extra kosten berekend volgens het op dat moment geldende uurtarief.

Software

Onze apps ondersteunen de volgende versies van besturingssystemen:

Software	Omschrijving
iOS	De drie meest recente major iOS versies.
Android	De vier meest recente major Android-versies.
React Native	Laatste versie

Hosting

Kosten voor dataverkeer: Bij intensief dataverkeer en opslag kunnen extra kosten ontstaan, afhankelijk van het volume en de frequentie van het verkeer. Meestal wordt er een *fair use policy* gehanteerd, wat betekent dat het verkeer tot een bepaald niveau zonder extra kosten wordt geaccepteerd. Indien er aanzienlijke meerkosten dreigen door verhoogd dataverkeer en opslag, worden deze tijdig gemeld. In overleg wordt gekeken of er mogelijkheden zijn om het verkeer te optimaliseren of de kosten te beperken, of dat de extra kosten onvermijdelijk zijn.

Back-ups: de data en media worden dagelijks geback-upt. Voor databases maken wij vier keer per dag een back-up met een retentieperiode van maximaal 30 dagen. In geval van nood kunnen media of data worden hersteld vanaf de beschikbare back-ups. People Appy.Agency doet er alles aan om dit herstelproces zo goed mogelijk te laten verlopen en dataverlies te voorkomen.
Mocht een herstelactie echter dusdanig uitgebreid zijn dat dit veel manuren kost, dan wordt er vooraf geïnformeerd over mogelijke extra kosten. Dit geldt ook bij herhaaldelijk herstel. Een incidenteel herstel is inbegrepen in onze dienstverlening.