

Omschrijving service niveau (basis)

Evidos clouddienst

Versie: 1.0

Datum: 2 januari 2020

1. Inleiding

Onderliggend document beschrijft het basis service niveau dat Evidos (actief onder de handelsnamen Ondertekenen.nl / Signhost.com) ten aanzien van haar digitale identificatie- en ondertekendienst biedt aan haar klanten.

In dit document is onder andere beschreven op welke manieren Evidos ondersteuning biedt aan haar klanten, hoe Evidos gepland onderhoud communiceert en op welke wijze incidenten aangemeld dienen te worden. Alle werkzaamheden onder dit basis service niveau worden op basis van een inspanningsverplichting door Evidos uitgevoerd.

Indien de klant meer zekerheid wil ten aanzien van onderwerpen zoals beschikbaarheid, reactietijden, afhandeling van incidenten, ondersteuning en audits, dan biedt Evidos een aparte Service Level Agreement (SLA) aan. Op verzoek geeft Evidos inzage in de SLA.

2. Statuspagina

Algemene storingen, onderhoud of incidenten zullen zoveel mogelijk proactief gemeld worden via de volgende statuspagina: <https://status.evidos.com/>.

De klant is zelf verantwoordelijk om de juiste contactpersonen aan te melden bij deze statuspagina.

3. Ondersteuning

Evidos acht het van belang dat de dienst correct functioneert. Mochten er echter incidenten voordoen ten aanzien de dienst, dan biedt Evidos ondersteuning aan haar klanten zoals beschreven in dit document.

Onze ondersteuning bestaat uit het volgende:

- Telefonisch ondersteuning op werkdagen;
- Ondersteuning per e-mail op werkdagen;

Onze supportmedewerkers zullen zo snel mogelijk samen met de klant op zoek gaan naar een oplossing voor een geconstateerd incident.

Indien blijkt dat een probleem niet als incident is aan te merken, bijvoorbeeld omdat het probleem veroorzaakt is door handelen of nalaten van de klant, dan zal de supportmedewerker van Evidos dit aan de klant melden. Afhandeling van dergelijke problemen vallen niet onder de reikwijdte van de ondersteuning.

Voor werkzaamheden die buiten de ondersteuning, zoals hiervoor beschreven, vallen kan de klant Evidos inschakelen. Aan deze extra werkzaamheden zijn kosten verbonden. Onder deze extra werkzaamheden vallen onder andere de afname van gebruikerstrainingen, waarmee Evidos de klant bekend kan maken van de functionaliteiten van de dienst.

4. FAQ / Support pagina

Evidos biedt verder ondersteuning aan haar klanten middels de FAQ- en Supportpagina, waarnaar wordt verwezen op de website van Evidos. Via de Supportpagina wordt uitleg gegeven over de functionaliteiten van de dienst, foutmeldingen en voorgestelde oplossingen, alsmede videodemonstraties over de werking van de dienst. Daarnaast worden veel gestelde vragen beantwoord op de FAQ- en Supportpagina.

5. Aanmelden incidenten

Alvorens de klant overgaat tot het aanmelden van een incident raden wij aan om de FAQ- en Supportpagina te raadplegen. Voor meer informatie over de FAQ- en Supportpagina zie hoofdstuk 4.

Incidenten dienen door de klant te worden gemeld aan Evidos via de contactgegevens zoals opgenomen in hoofdstuk 15. Indien incidenten op een andere wijze aan Evidos worden gemeld, bijvoorbeeld via andere telefoonnummers of e-mailadressen, dan kan een correcte afhandeling niet worden gegarandeerd.

Voor de registratie van een door de klant gemeld incident is de klant verantwoordelijk voor het aanleveren van de volgende gegevens:

- Een beschrijving van het incident, zo accuraat mogelijk, waaronder in ieder geval – maar niet uitsluitend:
 - Impact of ernst: betreft het één of meerdere gebruikers;
 - Tijdstip van constateren;
 - Op welke manier is het incident ontdekt;
 - Informatie over foutcodes, of mogelijke screenshots;
 - Te doorlopen stappen om het probleem te reproduceren;
- Beschrijving van de door de klant reeds genomen stappen;
- Bedrijfsgegevens van de klant, alsmede de actuele contactgegevens van de contactpersoon.

6. Toekennen prioriteiten

De incidenten, mits vatbaar voor verdere afhandeling door Evidos, worden door Evidos ingedeeld in de verschillende prioriteitsniveaus. Evidos hanteert de volgende interne prioriteitsniveaus.

Classificatie	Niveau	Toelichting
Prioriteit 1	Hoog	De dienst is geheel niet beschikbaar en eindgebruikers kunnen niet ondertekenen.
Prioriteit 2	Midden	De dienst is voor een beperkt niveau niet beschikbaar en slechts bepaalde functionaliteit is niet beschikbaar voor een beperkte groep van eindgebruikers.
Prioriteit 3	Laag	Geen productie verstorende fouten, incidenten zoals aanpassen accountgegevens of kleur instellingen ondertekenscherm.

Het prioriteitsniveau wordt redelijkerwijs, naar aanleiding van de melding door de klant, bepaald door de supportmedewerker van Evidos, die het incident in behandeling neemt. Hiervoor is het van belang dat de klant alle relevante informatie, waaronder - maar niet uitsluitend - de informatie zoals opgenomen in hoofdstuk 5, ten aanzien van het incident aanlevert.

Evidos zal zo snel mogelijk de terugkoppeling naar de klant verzorgen over het incident, via de aan haar bekendgemaakte of de bij haar bekende contactgegevens.

De klant stemt er mee in naar beste vermogen te assisteren bij het verhelpen van het incident. Tevens zal de klant toegang verlenen aan Evidos tot de plaatsen waar het incident kan worden verholpen, voor zover de klant toegang kan verlenen.

7. Beschikbaarheid

Evidos levert een online dienst op basis van "best effort" gedurende vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het hele jaar. De actuele beschikbaarheidshistorie is in te zien via: <https://status.evidos.com/>.

Beschikbaar wil zeggen dat de dienst door de klant benaderd en gebruikt kan worden. Niet inbegrepen zijn storingen aan de verbinding en/of apparatuur die buiten de macht van Evidos liggen, waaronder de verbinding en/of apparatuur van de klant zelf.

De niet-beschikbaarheid als gevolg van overmacht, externe (verificatie)diensten zoals SMS, iDEAL, DigiD, iDIN, eHerkenning en/of gepland/noodzakelijk onderhoud worden niet meegenomen in de berekening van de beschikbaarheid van de dienst.

8. Onderhoud

Het reguliere onderhoudswindow van de dienst is op werkdagen buiten kantoortijden of in het weekend. Binnen dit onderhoudswindow heeft Evidos de mogelijkheid om onderhoudswerkzaamheden gepland uit te voeren. Onderhoudswerkzaamheden die niet gepland zijn, alsmede onderhoud dat urgent is, kunnen echter buiten het onderhoudswindow uitgevoerd worden.

Evidos zal zich inspannen gepland onderhoud kenbaar te maken via <https://status.evidos.com/>. Aankondigingen verlopen eventueel via het door de klant gekozen kanaal (bijvoorbeeld per email) bij <https://status.evidos.com/>.

Bij calamiteiten of storingen kunnen wijzigingen direct worden doorgevoerd.

9. Performance

Evidos heeft de nodige maatregelen genomen voor een snelle verwerking van de ondertekenverzoeken. Als maatstaf geldt dat de klant en eindgebruiker een goede gebruikerservaring moeten ervaren. Deze performance is echter afhankelijk van de gekozen ondertekenmethode door de klant (grootte document, aantal handtekeningen, verificatiemethode(s)).

Evidos is gerechtigd om 'rate limits' vast te stellen en van toepassing te verklaren op de Dienst, zoals aantal documenten per transactie en pagina's per document. Deze 'rate limits' worden gecommuniceerd via de support pagina of een ander medium.

10. Monitoring

De dienst wordt continu gemonitord op beschikbaarheid, performance en incidenten. Dit gebeurt zowel op de infrastructuur door de ICT-leverancier als extern via internet monitoring diensten.

De klant heeft inzage in rapportages via de statuspagina, zoals nader toegelicht in hoofdstuk 2.

11. Nieuwe releases

Het staat de klant vrij om suggesties ter verbetering aan te dragen. Evidos houdt altijd rekening met de behoeftes van de klant en probeert hier zoveel mogelijk op in te spelen bij het doorvoeren van nieuwe features. Uiteindelijk beslist Evidos echter zelf of een bepaalde feature al dan niet wordt doorgevoerd.

De dienst is bereikbaar via een portaal of API. Nieuwe versies van het portaal of de API zullen geïntroduceerd worden voor alle klanten.

Evidos communiceert nieuwe features onder andere via haar product nieuwsbrief en website.

12. Opslaan van gegevens

Doel van de dienst is om alleen benodigde data op te slaan gedurende het ondertekenproces. Na afronding van het ondertekenproces en terugkoppeling van getekende document en transactiebewijs zullen documenten verwijderd worden. De klant is zelf verantwoordelijk voor het duurzaam opslaan

van de via de dienst ondertekende documenten en overige gegevens die via de dienst worden verwerkt.

De afspraken ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens zijn vastgelegd in de verwerkersovereenkomst. Deze is als bijlage bij de algemene voorwaarden van Evidos toegevoegd.

13. Beveiliging en certificeringen

Teneinde Opdrachtgever inzicht te verschaffen in de door Evidos getroffen beveiligingsmaatregelen, wordt inzage in het beveiligingsbeleid verschaft. Het beveiligingsbeleid van Evidos is te raadplegen op de Website: <https://www.evidos.nl/beveiligingsverklaring>. Evidos kan dit beveiligingsbeleid van tijd tot tijd herzien.

14. Wijzigingen

Evidos behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze beschrijving van het basis service niveau. Wijzigingen zullen op de website worden gepubliceerd. Het verdient aanbeveling om deze beschrijving geregeld te raadplegen, zodat de klant van deze wijzigingen op de hoogte is.

15. Contactgegevens Evidos

Naam	Rol	E-mailadres	Telefoonnummer
Evidos Support	Ondersteuning	support@evidos.nl	023 737 0046