



Service Level Agreement

versie 4.1 – juni 2025

Wijzigingen

DATUM	VERSIE	WIJZIGINGEN
10-09-2014	2.0	Volledig nieuwe versie uitgebracht
10-10-2014	2.1	Tekstuele verbeteringen en verduidelijkingen
01-11-2015	2.2	Wijziging Safe Harbor en kleine tekstuele verbeteringen
18-10-2016	2.3	Tekstuele verbeteringen en verduidelijkingen
19-11-2016	3.0	Tekstuele verduidelijkingen
20-02-2018	3.1	Logo veranderd en kleine tekstuele aanpassingen
18-04-2018	3.2	Kleine wijzigingen in patch protocol
30-05-2018	3.3	Procedure datalekken toegevoegd
30-08-2018	3.4	Opmaak veranderd
16-11-2018	3.5	Wijziging browserondersteuning 2.1
16-11-2020	4.0	Wijziging Inleiding; 1.3 definitie Opdrachtgever/Klant aangepast; 2.1 browserondersteuning; 2.3.1 passage over Engelstalige dierennamen verwijderd; 3.1 passage over het kunnen benoemen van een nieuwe Super User aangepast; 5.1 verwijzing naar verwerkersovereenkomst; 5.3 eis over namen/woorden in wachtwoorden verwijderd; 5.5 toevoeging over SSO; Bijlage A Wijziging contactpersonen Servicedesk; Diverse tekstuele verbeteringen en verduidelijkingen
10-06-2025	4.1	Huisstijl (logo + opmaak) veranderd.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Doel van de Service Level Agreement (SLA)	3
1.2 Wijziging en beheer SLA	3
1.3 Definities	3
2. Diensten die HR2day verleent	4
2.1 Beschikbaar stellen van functionaliteit	4
2.2 Servicedesk voor het beantwoorden van vragen en oplossen van problemen	4
2.2.1 Onze service belofte	4
2.2.2 Beschikbaarheid Servicedesk	4
2.2.3 Methoden van contact	4
2.2.4 Service prioriteiten	5
2.3 Aanpassen en ontwikkelen van functionaliteit	5
2.3.1 Roadmap en Release strategie	6
2.3.2 Communicatie over Patches en Releases	6
2.3.3 Maatwerk	6
2.4 Toegankelijk houden van systeem en data	6
2.4.1 Onderhoudswindow	7
2.4.2 Gegarandeerde serviceniveaus infrastructuur	7
2.4.3 Beperkingen en grenzen	7
3. Contactpersonen, overlegstructuren en correspondentie	8
3.1 Super User	8
3.2 Opleidingsvereisten Super User	8
3.3 Overlegstructuren	8
3.4 Rapportage over ondersteuning en Servicedesk services	8
4. Eigendom, gebruiksvoorwaarden en toegang	9
5. Beveiliging en Privacy	10
5.1 Algemene Verordening Gegevensbescherming	10
5.2 Procedure beveiligingsincidenten	10
5.3 Verantwoordelijkheid voor toevoegen/veranderen van gebruikerstoegang	11
5.4 Beveiligingsniveaus binnen HR2day	11
5.5 Gebruikersauthenticatie	11
6 Klachten, escalatie en sancties	12
6.1 Klachtenprocedure	12
6.2 Escalatieprocedure	12
6.3 Sancties	12
7 Beëindiging van de diensten	13
7.1 Tijdsperiode voor beschikbaar stellen van data	13
7.2 Tijdelijke continuering van de diensten	13
7.3 Beschikbaar houden van data voor raadpleeg- en conversiedoeleinden	13
7.4 Procedures voor beëindiging	14
Bijlage A: Contactpersonen en adresgegevens	15

1. Inleiding

HR2day is een cloud oplossing voor HR en Payroll processen. HR2day is ontwikkeld op het Salesforce platform. De applicatie wordt tevens op dit platform gehost. Voor enkele aanvullende modules wordt gebruik gemaakt van andere producten. Voor heel HR2day geldt dat de gebruiker alleen een browser en internetverbinding nodig heeft om in te loggen en met HR2day te werken.

1.1 Doel van de Service Level Agreement (SLA)

Klanten van HR2day zijn een Contract met HR2day overeengekomen. In dat Contract 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 HR2day mogen verwachten gedurende de looptijd van het Contract.

1.2 Wijziging en beheer SLA

De dienstverlening voor alle Klanten van HR2day wordt centraal beheerd en onderhouden. De inhoud van deze Service Level Agreement kan daarom periodiek worden bijgewerkt. Wijzigingen in deze SLA worden direct gecommuniceerd.

1.3 Definities

Opdrachtgever of Klant	De organisatie die een Contract met HR2day is overeengekomen.
Super User(s)	Een of meerdere contactpersonen van Opdrachtgever die meldingen, verstoringen en verzoeken aan de Servicedesk van HR2day doorgeven en met wie de Servicedesk van HR2day zelf contact opneemt
Gebruiker	Een medewerker of externe van Opdrachtgever die toegang heeft tot de door HR2day beschikbaar te stellen applicatie onder de voorwaarden zoals die in het Contract zijn overeengekomen.
Diensten of Services	De via het internet beschikbaar te stellen applicatie van HR2day, alsmede de bijbehorende Servicedesk.
Contract	De dienstverleningsovereenkomst tussen HR2day 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.
Patch	Een Patch bevat correcties of kleine verbeteringen in functionaliteit.

2. Diensten die HR2day verleent

Deze SLA is van toepassing op de diensten die HR2day 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 HR2day kunnen toegang krijgen tot de functionaliteit van HR2day. Hiervoor hebben zij een gebruikersaccount nodig op het HR2day systeem. De aantallen gebruikersaccounts en bijbehorende prijzen staan beschreven in het Contract. Gebruikers kunnen via de HR2day app of met een internet browser toegang krijgen tot de functionaliteit. HR2day ondersteunt van de gangbare browsers de meest recente versies. HR2day volgt daarbij het support beleid van Salesforce. Meer informatie vind je op:

https://help.salesforce.com/articleView?id=getstart_browser_overview.htm.

2.2 Servicedesk voor het beantwoorden van vragen en oplossen van problemen

De Servicedesk is het aanspreekpunt van HR2day voor Super Users van de Opdrachtgever om gerichte ondersteuningsverzoeken in te dienen. De Servicedesk van HR2day heeft als doelstelling Klanten van HR2day succesvol HR2day te laten gebruiken.

Klanten van HR2day kunnen meerdere medewerkers (laten) autoriseren voor het indienen van service verzoeken.

2.2.1 Onze service belofte

HR2day 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 HR2day weer verder kan.

2.2.2 Beschikbaarheid Servicedesk

Voor telefonische vragen en meldingen is de Servicedesk bereikbaar op werkdagen van 08.00 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 Methoden van contact

Meldingen, vragen en verzoeken om informatie kunnen gestuurd worden naar service@hr2day.com of gemeld worden via telefoon: +31(0)88 0300 911.

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.

Prioriteitsniveau	Verzoek krijgt deze prioriteit als	Oplostijd *
1	Urgente fout in de applicatie en bedrijfskritische functies zijn geblokkeerd	Zo snel mogelijk, maar uiterlijk 8 uur**
2	Fout in bedrijfskritische functie, maar er is een work-around mogelijk	Zo snel mogelijk, maar uiterlijk 2 werkdagen
3	Storende fout die geen bedrijfskritische functie raakt	Zo snel mogelijk, maar uiterlijk 5 werkdagen
4	Aanpassingen in inrichting of verzoeken om aangepaste functionaliteit	Aanpassingen in inrichting in overleg. Wijzigingsverzoeken mogelijk in een volgende Release van de applicatie

* Gemiddelde over 1 kalenderjaar, gerekend in kantooruren en werkdagen. HR2day 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 HR2day voor het verstrijken van de oplostijd in overleg treden met de Super User.

** Afhankelijk van het tijdstip waarop het issue wordt gemeld en de impact die gepaard gaat met het herstellen wordt getracht de service nog dezelfde kalenderdag te herstellen. De genoemde oplostijd kan alleen worden gehaald bij het indienen van de call via de telefoon

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 HR2day 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. Wanneer dit zo is, zal HR2day de applicatie aanpassen en de verandering implementeren in de standaard applicatie.

HR2day 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. Over het algemeen ontwikkelt HR2day, zo mogelijk, de nieuwe functionaliteiten als aparte modules die aan en uit gezet 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.

HR2day zal in beide gevallen verzekeren dat de veranderingen voorafgaand aan de ingebruikname aan Opdrachtgever gecommuniceerd worden. HR2day stelt meerdere keren per jaar nieuwe Releases ter beschikking aan de Klanten. Voorafgaand aan een Release wordt Releasedocumentatie beschikbaar gesteld aan de Super User.

2.3.1 Roadmap en Release strategie

HR2day is een standaard applicatie in de cloud. Alle Klanten gebruiken in principe dezelfde versie (Release) van HR2day. HR2day brengt minimaal drie keer per jaar een nieuwe Release uit. HR2day is 100% cloud, dus direct voor alle Klanten beschikbaar na het uitbrengen van de Release.

De langere termijn planning van deze Releases is de HR2day Roadmap. HR2day 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. Op verzoek stelt HR2day een overzicht beschikbaar van de verwachte inhoud van de komende Release

2.3.2 Communicatie over Patches en Releases

De inhoud van uit te brengen Releases wordt minstens vijf werkdagen van tevoren gecommuniceerd aan alle Super Users. Aanvullend op deze inhoud kunnen toelichtende (help)teksten en instructievideo's ter beschikking worden gesteld aan alle Gebruikers. In de dagen voorafgaand aan de Release worden alle Super Users steeds gewezen op de komende wijzigingen. De Releasedocumentatie blijft ook na het eerste communicatiemoment inzichtelijk voor alle Gebruikers.

De installatie van Patches wordt persoonlijk teruggekoppeld aan de Super Users 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 Super User op een acceptatieomgeving. Pas na expliciete goedkeuring zal de wijziging worden doorgevoerd op de productie omgeving. Het patchen van maatwerk vindt plaats binnen kantoor tijden, tenzij Opdrachtgever aangeeft dat dit niet gewenst is of als er sprake is van een prioriteitsniveau 1 incident op het maatwerk. HR2day zal na patchen de basale werking van het maatwerk controleren.

2.4 Toegankelijk houden van systeem en data

HR2day maakt voor de toegankelijkheid en continuïteit van haar applicatie gebruik van de infrastructuur van Salesforce. HR2day garandeert de continuïteit van de opgeslagen gegevens in de applicatie, via een gecertificeerd mechanisme van backup, systeem redundantie en noodherstel.

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.

Noodherstel is een automatisch mechanisme en werkt in principe zonder verlies van beschikbaarheid en zonder verlies van data. Het force.com platform heeft dit mechanisme ingebouwd en vormt daarmee een integraal onderdeel van de oplossing die HR2day aanbiedt.

2.4.1 Onderhoudswindow

De installatie van Releases en Patches vindt plaats buiten kantoortijden. Daardoor verstoort dit de werking van de applicatie niet. Slechts in zeer kritische gevallen kan er gedurende werktijden een patch worden geïnstalleerd.

HR2day informeert Klanten minimaal vijf werkdagen van tevoren over geplande onderbrekingen. Niet geplande onderhoudswerkzaamheden en/of onderbrekingen worden zo spoedig mogelijk gemeld bij de Super User.

In het geval van een geplande onderbreking zal er een notificatie e-mail gestuurd worden naar de Super User van Opdrachtgever. De Super User 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 de HR2day Accountmanager. In overleg kan dan worden besloten de werkzaamheden op een later moment uit te voeren.

2.4.2 Gegarandeerde serviceniveaus infrastructuur

HR2day garandeert een zeer hoog niveau van beschikbaarheid voor alle infrastructuur services. De live statistieken kun je raadplegen op <https://status.salesforce.com>.

HR2day 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

HR2day ontwikkelt en exploiteert applicaties op basis van het Salesforce platform. HR2day is zo ontwikkeld en ingericht dat Gebruikers geen beperkingen kennen voor wat betreft volume, snelheid en omvang van het aantal transacties of aantal Gebruikers. Wel is er een grens aan de hoeveelheid opslagruimte die bijlagen, die worden toegevoegd aan de digitale dossiers van medewerkers, in beslag mogen nemen. Opdrachtgever krijgt binnen het abonnement de beschikking over het totaal van 2Gb aan gegevensopslag voor dergelijke bijlagen per (volwaardige) Gebruiker. Bij een gemiddeld beslag van 100kB per document is dit 20.000 documenten per Gebruiker. Extra realtime/online gegevensopslag kan worden aangeschaft tegen een meerprijs.

3. Contactpersonen, overlegstructuren en correspondentie

3.1 Super User

HR2day is verantwoordelijk voor het leveren van de diensten conform contractafspraken. Een verantwoordelijke persoon in de Opdrachtgever organisatie, de Super User, zal het eerste aanspreekpunt zijn voor de dagelijkse vragen van gebruikers bij de Opdrachtgever. De Super User is de enige contactpersoon die aan HR2day kan vragen diensten te verlenen. Het is mogelijk om meerdere Super Users te benoemen.

De Super User is een HR2day gebruiker die bij HR2day geregistreerd staat als zijnde Super User. Deze Super User is bevoegd tot het accorderen van kosten tot en met 4 uur werk. Het benoemen of wijzigen van een Super User wordt uitgevoerd in overleg met Opdrachtgever.

3.2 Opleidingsvereisten Super User

Tijdens de implementatie worden Super Users in voldoende mate getraind om te kunnen werken met HR2day. Opdrachtgever heeft de plicht zeker te stellen dat alle Super Users getraind zijn voordat zij beginnen te werken met de applicatie. Super Users die op de juiste manier getraind zijn door een HR2day 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 Super User kunnen doorberekend worden aan Opdrachtgever.

3.3 Overlegstructuren

Periodiek zal de HR2day Accountmanager overleg voeren met de Super User 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.

Aantal Servicedesk verzoek per type per maand:

Maand	Type	Aantal verstuurd	Aantal nog ope
2020-01	Niveau 1	3	0
	Niveau 2	5	0
	Niveau 3	12	0
	Niveau 4	14	3
2020-02	Niveau 1	0	0
	Niveau 2	1	0

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 HR2day 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 interne 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.

Voor eventuele maatwerkaanpassingen in de software of aanvullingen van de Diensten gemaakt door HR2day op verzoek van Opdrachtgever wordt door HR2day een gebruiksrecht verstrekt aan Opdrachtgever. Het staat HR2day 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 HR2day. HR2day 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, met dien verstande dat in geval van ziekte, overlijden of beëindigen van een dienstverband inloggegevens (tijdelijk) aan een ander kunnen worden toegewezen.

5. Beveiliging en Privacy

HR2day 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

Opdrachtgevers die persoonsgegevens bewerken met HR2day moeten voldoen aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming stelt. HR2day heeft alle maatregelen getroffen opdat opdrachtgevers aan deze eisen kunnen voldoen:

- HR2day is technisch en organisatorisch beveiligd. Deze beveiligingsmaatregelen worden jaarlijks door een derde onafhankelijke partij getoetst.
- HR2day bewerkt uitsluitend persoonsgegevens in opdracht van haar Opdrachtgevers.
- HR2day verklaart de beveiligingsverplichtingen na te komen die op onze Opdrachtgevers rusten in het kader van de AVG. Hiertoe sluiten partijen een Verwerkersovereenkomst, zie <https://www.hr2day.com/algemene-voorwaarden/>.
- Jaarlijks stelt HR2day op verzoek haar ISAE3402 rapportage aan haar Opdrachtgevers ter beschikking zodat zij vast kunnen stellen dat HR2day aan haar beveiligingsverplichtingen blijft voldoen.

5.2 Procedure beveiligingsincidenten

In het geval een beveiligingsincident zal HR2day zo snel mogelijk adequate herstelmaatregelen treffen. Bovendien zal HR2day 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 en of deze persoonsgegevens versleuteld waren, dan wel anderszins beveiligd of onbegrijpelijk/ontoegankelijk waren gemaakt;
- 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 HR2day, 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).

HR2day 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 Super User van de Klant, waarbij de uitvoering door HR2day kan geschieden. Het is de taak van de Super User om:

- Te verzekeren dat alleen de personen die de autorisatie hebben om de HR2day 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 HR2day

HR2day onderscheidt verschillende lagen van beveiliging in de applicatie. Verschillende niveaus van autorisatie kunnen toebedeeld worden per gebruiker of per gebruikersgroep. Dit houdt niet alleen de functionaliteit van de applicatie in toom, maar ook de zichtbaarheid van de data. In het bijzonder voor grotere bedrijven is de controleerbaarheid van de zichtbaarheid van de data een belangrijke functionaliteit in de applicatie. HR2day richt de volgende lagen van beveiliging in:

- medewerkers hebben alleen toegang tot hun eigen persoonsgegevens.
- leidinggevenden hebben toegang tot hun eigen persoonsgegevens en kunnen toegang krijgen tot (delen van) de persoonsgegevens van de aan hen rapporterende medewerkers
- administratieve medewerkers hebben toegang tot hun eigen persoonsgegevens en kunnen toegang krijgen tot de persoonsgegevens van alle medewerkers van de betreffende werkgever.

Medewerkers van Salesforce hebben geen toegang tot de persoonsgegevens, tenzij zij deze toegang tijdelijk krijgen door een Super User. Medewerkers van HR2day hebben geen toegang tot de persoonsgegevens, tenzij zij hiervoor door Opdrachtgever worden geautoriseerd.

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 met behulp van twee-factor authenticatie. In het geval dat Opdrachtgever gebruik maakt van single sign-on (SSO) bepaalt Opdrachtgever het inlogbeleid zelf.

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 HR2day'.

Iedere klacht kan gestuurd worden naar het e-mailadres klachten@hr2day.com. Binnen een werkdag na het ontvangen van de klacht zal HR2day 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 HR2day kan de Super User of contracteigenaar een escalatie starten. In Bijlage A is een contact- en escalatiematrix opgenomen. De escalatieprocedure kent drie escalatieniveaus:

1. Teamleider Servicedesk (tijdens exploitatie)
2. Consultant (tijdens implementatie)
3. Accountmanager
3. Directie

6.3 Sancties

Indien HR2day 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 HR2day iedere verminderde performance melding serieus onderzoeken en indien binnen bereik van HR2day 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 contractbeëindiging

Contractbeëindiging is mogelijk voor Opdrachtgever wanneer het beschikbaarheidspercentage 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. Tot en met de beëindiging van de Diensten om welke reden dan ook, kan Opdrachtgever zelf, zonder tussenkomst van HR2day een kopie maken van alle op de systemen van HR2day aanwezige data en gegevens van Opdrachtgever.

Tevens kan HR2day 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 HR2day 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.

HR2day zal na beëindiging van de Diensten geen gebruik meer maken van de gegevens van Opdrachtgever. HR2day 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. HR2day heeft geen verplichting deze gegevens te vernietigen of te wissen voor zover deze zich op backup media bevinden. HR2day 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 Tijdsperiode voor beschikbaar stellen van data

Data kan tot op de laatste dag van het abonnement geëxporteerd worden met behulp van standaard beschikbare hulpmiddelen in het platform en de applicatie. Alle aanwezige data, ook documenten en bijlagen zijn beschikbaar voor gegevensexport.

7.2 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 abonnementsstarief
- Tarief per medewerker volgens de beëindigde gebruiksovereenkomst
- Opzegtermijn van twee maanden

7.3 Beschikbaar houden van data voor raadpleeg- en conversiedoeleinden

HR2day 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.

7.4 Procedures voor beëindiging

Procedures voor beëindiging zijn gespecificeerd in het Contract tussen Opdrachtgever en HR2day alsmede de Algemene Voorwaarden van HR2day.

Bijlage A: Contactpersonen en adresgegevens

HR2day:

Naam	Rol	Telefoonnummer	Email adres
Noortje Lubben	Teamleider Servicedesk	+31 88 0300 911	noortje.lubben@hr2day.com

Opdrachtgever:

Naam	Rol	Telefoonnummer	Email adres
	Super User		
	Contracteigenaar		

HR2day 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 HR2day en inzake welke issues en op welke wijze deze benaderd kunnen worden.

Wie	Wanneer	Hoe
Support	1e en directe aanspreekpunt voor de Super Users	HR2day Servicedesk +31 88 0300 911
Teamleider Servicedesk	Escalatiepunt bij calls (CC: naar Accountmanager)	noortje.lubben@hr2day.com
Consultant	Aanspreekpunt uitsluitend tijdens lopende projecten	Per project af te spreken
Accountmanager	Advies, grotere wijzigings/verzoeken, escalatiepunt voor projecten, relatiebeheer, toekomst, visie etc. Tweede escalatie bij calls en performance van HR2day.	Per Klant af te spreken
Directie	Relatiebeheer, toekomst, visie. Derde escalatie bij calls en performance van HR2day.	+31 88 0300 900