

Service Level Agreement

1. SaaS-overeenkomst ParnasSys, Verwerkers-overeenkomst en SLA

Dit document is van toepassing op de diensten die Topicus.Education B.V. (Topicus) levert ten aanzien van het systeem ParnasSys en de daaraan gekoppelde extra producten en functionaliteiten, vanaf nu samengevat als 'ParnasSys'. Deze diensten bevatten onder meer het technisch beheer, de hosting, het onderhoud en de ondersteuning van ParnasSys. Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft het niveau van deze dienstverlening. Topicus en de afnemer (het bevoegd gezag) hebben voor de levering van ParnasSys en deze diensten een SaaS-overeenkomst ParnasSys afgesloten, waarvan deze SLA Bijlage 2 is.

De afspraken uit de SaaS-overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst gelden ook voor deze SLA. Dat betekent onder andere dat deze SLA, zonder dat hiervoor een aanvullende opzegging vereist is, automatisch eindigt op het moment dat de SaaS-overeenkomst ParnasSys eindigt. Het maakt daarbij niet uit om welke reden de SaaS-overeenkomst eindigt.

2. Beschrijving van de Diensten

ParnasSys is een productsuite die op web-technologie is gebaseerd en via het internet beschikbaar is. Dit wordt ook wel Software-as-a-Service (SaaS) genoemd. SaaS-producten zijn bereikbaar vanaf elke computer die met het internet verbonden is. Naast SaaS-oplossingen biedt ParnasSys mobiele applicaties (apps) aan.

Deze SLA is van toepassing op de diensten zoals die zijn benoemd in artikel 1.1 van de SaaS-overeenkomst ParnasSys. Deze diensten zijn inbegrepen in de jaarlijkse vergoedingen, tenzij sprake is van een situatie zoals bedoeld in hoofdstuk 11 van deze SLA.

3. Beschikbaarheid

Topicus hanteert als richtlijn dat ParnasSys 7 dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar moet zijn. Topicus garandeert dat ParnasSys 99,7% van deze tijd beschikbaar is voor gebruikers. De beschikbaarheid meet Topicus per kwartaal. Tijd die nodig is voor het uitvoeren van vooraf aangekondigd en/of gepland onderhoud telt niet mee als niet-beschikbare tijd.

Indien ParnasSys niet beschikbaar is als gevolg van gepland onderhoud, wordt dit van tevoren aangekondigd. Onderhoud waarbij ParnasSys niet beschikbaar is vindt altijd plaats tijdens de onderhoudsvensters zoals hieronder beschreven. Dit is niet van toepassing wanneer onderhoud om welke reden dan ook per direct toegepast dient te worden. Onderhoud waarbij ParnasSys beschikbaar blijft voor gebruikers kan te allen tijde plaatsvinden. ParnasSys houdt hierbij rekening met factoren die een rol kunnen spelen bij het kiezen van een onderhoudstijdstip, zoals bijvoorbeeld piekbelasting.

Onderhoud kan plaatsvinden vanuit adaptief, preventief en correctief oogpunt. Toelichting van deze categorieën staat in Hoofdstuk 5 van deze SLA.

Voor gepland onderhoud geldt het volgende onderhoudsvenster:

Onderhoudsvenster	Toepassing
Op werkdagen tussen 18 uur en 7 uur	Onderhoud aan ParnasSys
In het weekend (vanaf vrijdag 18 uur tot maandag 7 uur)	Onderhoud aan ParnasSys of aan de (hardware-)omgeving waar ParnasSys gehost wordt

Hiervoor gelden de volgende maximale onderhoudstijden:

Soort onderhoud	Duur	Toepassing
Onderhoud ParnasSys	Maximaal 2 uur per week	Het plaatsen van nieuwe versies van de ParnasSys software.

Onderhoud ondersteunende systemen	Maximaal 2 uur per week	Onderhoud aan de software die ervoor zorgt dat ParnasSys stabiel en veilig kan draaien (de infrastructuur).
Hardware onderhoud	Duur afhankelijk van de werkzaamheden; incidenteel van aard, wordt ruim van te voren (minimaal 2 weken) aangekondigd	Onderhoud aan de omgeving waar de software van ParnasSys gehost wordt (de servers).

4. Performance

De performance van ParnasSys, zoals de gebruiker (elke medewerker van de afnemer die een account voor ParnasSys heeft) die ervaart, is afhankelijk van een aantal omstandigheden. Om een goede performance van een systeem te garanderen spelen verschillende factoren aan de kant van het systeem én van zijn gebruikers een rol.

De tijd die een pagina nodig heeft om op het scherm te verschijnen, of de tijd die het systeem nodig heeft om een taak uit te voeren, gerekend vanaf het moment dat de gebruiker een actie uitvoert in ParnasSys is onder meer afhankelijk van:

Aan de kant van het systeem:

- De tijd die nodig is om een verbinding te maken met de server;
- De tijd die de server nodig heeft om te reageren (respons tijd);
- Het aantal gebruikers dat tegelijkertijd actief is in ParnasSys.

Aan de kant van de gebruiker:

- De specificaties van het apparaat van de gebruiker;
- De internetaansluiting en -snelheid van de gebruiker.

Topicus spant zich ervoor in responstijden te behalen die, rekening houdend met de bovengenoemde omstandigheden, in overeenstemming zijn met wat redelijk en gebruikelijk is in de markt bij vergelijkbare diensten van derden.

5. Onderhoud en beheer

ParnasSys is een SaaS-oplossing, dat wil o.a. zeggen dat gebruikers ParnasSys via een browser kunnen gebruiken. ParnasSys werkt en wordt getest op de meest gebruikte versies van Chrome, Edge en Safari. Het is mogelijk dat ParnasSys in een oudere en/of andere browser(s) ook goed werkt. Het ondersteunen van oudere versies en andere browsers valt niet binnen de verplichtingen die Topicus heeft op basis van deze SLA en/of de SaaS-overeenkomst ParnasSys.

Topicus is verantwoordelijk voor het beheer van de hard- en software die voorwaardelijk zijn voor het uitvoeren van de diensten. De afnemer is zelf verantwoordelijk voor het beheer van de eigen hard- en software en de onderdelen die via ParnasSys zelf kunnen worden beheerd, zoals schooltabellen.

Het onderhoud op ParnasSys omvat:

- Correctief onderhoud: het opsporen en herstellen van fouten en storingen;
- Preventief onderhoud: het nemen van maatregelen ter voorkoming van ontstaan van storingen en/of fouten;
- Adaptief onderhoud: verbeteringen en/of aanpassingen voortvloeiend uit (technologische) ontwikkelingen, waaronder ontwikkelingen in wet- en regelgeving, voor zover de applicaties, Topicus en/of de afnemer aan de desbetreffende wet- en regelgeving gebonden zijn.

Nieuwe releases van ParnasSys worden op de servers van ParnasSys geïnstalleerd. Daardoor hoeft de afnemer geen handelingen uit te voeren om de nieuwste versie te kunnen gebruiken.

6. Back-up en uitwijkmogelijkheden

Voor productiedata geldt het volgende back-upschema:

- Database transactie back-up vindt continu plaats met een retentie van 2 weken;
- Volledige database back-up vindt 1 keer per week plaats;
- Incrementele database back-up vindt 1 keer per dag plaats;
- Van de bestandsopslag wordt per 15 minuten een snapshot opgeslagen.

Bovenstaande back-ups betreffen de totale productiedata en zijn niet per school te herstellen (restore).

De back-ups en snapshot worden bewaard op een fysiek andere locatie dan de locatie van de database en bestandsopslag van ParnasSys. Een bewakingssysteem controleert de back-up- en snapshot-procedures dagelijks en bij eventuele problemen ontvangen de ParnasSys-beheerders van Topicus automatisch een melding.

Topicus bewaakt het systeem en de hardware waarmee ParnasSys ter beschikking wordt gesteld tijdens het in hoofdstuk 3 opgenomen onderhoudsvenster. Op het moment dat ParnasSys en/of de hardware niet functioneert, ontvangt Topicus hier (dag en nacht) een melding van. Op basis van meldingen onderneemt Topicus actie.

ParnasSys streeft ernaar om alle servers en services die nodig zijn minimaal dubbel uit te voeren, om eventuele uitval te allen tijde op te kunnen vangen.

7. Servicedesk

Voor het bieden van ondersteuning bij meldingen heeft Topicus de ParnasSys Servicedesk (vanaf nu genoemd: Servicedesk) ingericht. De dienstverlening van de Servicedesk bestaat uit het schrijven en bijhouden van artikelen en handleidingen op het Kennisportaal, het beantwoorden van meldingen van gebruikers en het telefonisch ondersteunen van gebruikers.

7.1 Kennisportaal

Op het Kennisportaal vindt de gebruiker veel informatie over ParnasSys en het gebruik van ParnasSys. Het Kennisportaal van ParnasSys is te bereiken vanuit ParnasSys zelf en via parnassys.nl. Op het Kennisportaal zijn alle artikelen en handleidingen te vinden met uitleg en instructies over het gebruik en de werking van ParnasSys. Topicus verwacht van de gebruiker dat die bij onduidelijkheden altijd eerst het Kennisportaal raadpleegt.

De Servicedesk monitort het soort, aantal en onderwerp van gebruikersvragen om te analyseren hoe een aantal van deze vragen voorkomen kan worden, bijvoorbeeld door de informatie op het Kennisportaal aan te passen.

7.2 Meldingen

Mocht het Kennisportaal geen antwoord bieden, dan kan de gebruiker via het Kennisportaal een digitale melding (ticket) aanmaken voor de Servicedesk. Alleen met het aanmaken van een ticket geeft de gebruiker de Servicedesk toestemming om mee te kijken in de ParnasSys omgeving van de gebruiker, indien dit nodig is om de gebruiker verder te helpen.

Meldingen kunnen worden gedaan in het kader van:

- Gebruikersvragen. Dat zijn kennis- en inzichtvragen met betrekking tot het gebruik van ParnasSys, met uitzondering van toepassingsvragen. Toepassingsvragen zijn vragen die betrekking hebben op de toepassing van de functionaliteiten van ParnasSys binnen het onderwijs.
- Storingen en fouten. Een melding over een storing of fout dient ten minste te bestaan uit de onderdelen zoals genoemd in hoofdstuk 8.1.

De gebruiker kan via het Kennisportaal de afhandeling van de melding volgen. Bij updates vanuit de Servicedesk krijgt de gebruiker een bericht per e-mail. De gebruiker blijft betrokken bij de afhandeling van de melding en kan een reactie en andere aanvullende informatie toevoegen. De oplostijd is afhankelijk van de aard van de melding.

Voor gebruikersvragen gelden de volgende oplostijden:

Gebruikersvragen	
Direct na insturen	Automatische bevestiging met daarin contactgegevens Topicus, het ticketnummer en het telefoonnummer.
Binnen twee werkdagen	Eerste antwoord op de vraag.
Binnen vijf werkdagen	We streven naar een definitieve oplossing. Indien dit nog niet mogelijk is, ontvangt de klant een update over voortgang en verwachte oplostijd.

De Servicedesk neemt meldingen over storingen en fouten in behandeling. Is een storing of fout reproduceerbaar, dan draagt de Servicedesk deze over aan de ontwikkelteams. De oplostijd van een storing of fout is afhankelijk van de ernst daarvan, en van de mate waarin Topicus voor de oplossing afhankelijk is van derden. De oplostijd van storingen en fouten staat in Hoofdstuk 8 van deze SLA.

Bij een acute vraag of probleemsituatie kan de gebruiker, na het aanmaken van een melding via het Kennisportaal, telefonisch contact zoeken met de Servicedesk. De Servicedesk kan, indien nodig om de gebruiker verder te helpen, alléén in de ParnasSys omgeving van de gebruiker meekijken indien er een ticket is aangemaakt.

7.3 Bereikbaarheid

De Servicedesk van ParnasSys is als volgt bereikbaar:

- Via het Kennisportaal (7x24 uur bereikbaar), beschikbaar via 'Help' rechtsboven in ParnasSys;
- Via een melding, aan te maken via het Kennisportaal;
- Telefonisch (na het aanmaken van een melding), via het telefoonnummer 0570-572290.

De Servicedesk is telefonisch bereikbaar binnen de op de website www.parnassys.nl opgenomen tijdsvakken. Hiervan kan in specifieke situaties worden afgeweken. Afwijkingen worden tijdig aangekondigd via een mededeling in ParnasSys.

8. Storingen en fouten

Het kan voorkomen dat storingen en/of fouten optreden.

Een 'storing' betekent in deze SLA: Het, buiten de periodes van gepland onderhoud, niet beschikbaar zijn van ParnasSys voor gebruikers.

Een 'fout' betekent in deze SLA: Het reproduceerbaar niet of niet volledig voldoen van ParnasSys aan de overeengekomen productspecificaties.

Wanneer een storing optreedt wordt dit opgepakt volgens het prioriteitschema in hoofdstuk 8. Topicus monitort de beschikbaarheid van ParnasSys continu zodat de ontwikkelteams direct op de hoogte zijn wanneer een storing optreedt.

8.1 Melding over storing of fout

De Servicedesk neemt een eventuele melding over een storing of fout in behandeling.

Om een melding goed te kunnen beoordelen en prioriteren heeft Topicus minimaal een aantal gegevens nodig. De eventuele oplostijd voor de storing of fout wordt gemeten vanaf het moment van het aanleveren van de volgende (minimaal) benodigde gegevens:

- Moment van optreden,
- Plaats binnen ParnasSys,
- Heldere omschrijving,
- Stappen die nodig zijn om de fout te reproduceren,

- Foutcode indien van toepassing,
- De organisatie (BRIN),
- Gebruikersnaam, en
- Schermafbbeelding

Na een melding gaat Topicus na of de fout reproduceerbaar is. Dat wil zeggen dat de fout zich door het herhalen van de stappen opnieuw laat voordoen op een testomgeving van Topicus zelf, of dat Topicus deze kan reproduceren in de omgeving van de Afnemer.

Wanneer de fout reproduceerbaar is, bepaalt Topicus de prioriteit en oplostermijn. Tot de herstelwerkzaamheden behoren ook het verstrekken van (tijdelijke) probleemoplossingen in de vorm van een alternatieve werkwijze of restricties om de betreffende fout of storing te omzeilen.

8.2 Prioriteiten en oplostijden

Bij een storing hanteert Topicus de onderstaande oplostermijnen

Prioriteit	Omschrijving	Oplostermijn
1	ParnasSys is onbereikbaar voor alle gebruikers.	Binnen 4 uur
2	ParnasSys is onbereikbaar voor een deel van de gebruikers.	Binnen 24 uur
3	ParnasSys is bereikbaar maar gebruikers kunnen niet het volledige product naar behoren gebruiken.	Binnen 48 uur

Bij een fout hanteert Topicus de volgende oplostermijnen:

Prioriteit	Omschrijving	Oplostermijn
1	Een reproduceerbare fout in (één van de) onderdelen van ParnasSys die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van administratieve en verantwoordings-processen in de school waar de wetgever een aanlevertermijn van minder dan vijf werkdagen aan stelt. Er is geen alternatieve werkwijze beschikbaar.	Binnen 8 uur
2	Een reproduceerbare fout in één van de onderdelen van ParnasSys die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van administratieve en verantwoordings-processen waar de wetgever een aanlevertermijn van meer dan vijf werkdagen aan stelt. Er is geen alternatieve werkwijze beschikbaar.	Binnen 10 werkdagen
3	Een reproduceerbare fout in één van de onderdelen van ParnasSys. Gebruikers ervaren hierdoor ongemak. Er zijn alternatieve werkwijzen beschikbaar.	Topicus besluit of en zo ja, binnen welk tijdsbestek de bevinding wordt opgelost.

De bovengenoemde oplostijden gelden niet in de volgende situaties:

- Storingen of fouten die veroorzaakt worden door of gerelateerd zijn aan (performance-) problemen op de computer of het toestel van de gebruiker zelf en/of problemen met de internetverbinding. De storing of fout treedt niet op wanneer de gebruiker op een andere computer/toestel of andere locatie werkt.
- Problemen met applicaties van derden waar ParnasSys deel van uitmaakt of mee koppelt. Topicus heeft geen invloed op de correcte werking van systemen van derden.
- Bij de apps doet ParnasSys er alles aan om de bovenstaande oplostijden te halen. Doordat Apple en Google voor respectievelijk de iOS-apps en Android-apps toestemming moeten geven voordat deze te downloaden zijn, kan ParnasSys voor de apps de genoemde oplostijden niet garanderen.

9. Gebruikersideeën

Topicus geeft gebruikers de mogelijkheid om mee te denken over mogelijke wijzigingen in ParnasSys. Dit kan op verschillende manieren:

- Het deelnemen aan gebruikersonderzoek – maak een ticket aan in het ParnasSys kennisportaal met uw functienaam en contactgegevens en de mededeling 'Ik wil me graag aanmelden voor gebruikersonderzoek.'
- Ideeën en suggesties voor doorontwikkeling aandragen via een ticket in het ParnasSys kennisportaal
- Het beoordelen van ideeën via de productenportals (Productboard) op ParnasSys.nl

Topicus verzamelt de inbreng vanuit de verschillende gegevensbronnen en beoordeelt de ideeën aan de hand van verschillende criteria, waaronder:

- De relatie met de visie en ontwikkelplannen van ParnasSys
- De (verwachte) toegevoegde waarde
- Het aantal gebruikers dat belang heeft bij een idee of suggestie
- De technische complexiteit en haalbaarheid

Een deel van de aangeleverde ideeën draagt bij aan de doorontwikkeling van ParnasSys. Een gebruiker krijgt in principe geen inhoudelijke reactie op een via de Servicedesk aangedragen idee.

10. Communicatie en escalatie

De Servicedesk communiceert de vastgestelde oplostijd van meldingen over fouten of storingen naar de gebruiker die de melding heeft aangemaakt. De Servicedesk bewaakt de voortgang van de oplossing van meldingen en neemt contact op met de gebruiker die de melding heeft aangemaakt wanneer de oplostijd van een melding over een fout of storing wordt overschreden. De Servicedesk informeert de gebruiker dan over het verdere verloop van de melding en de te verwachten oplostijd.

Wanneer de gebruiker niet tevreden is met de gekozen oplossing of met de oplostijd van de fout of storing kan hij/zij escaleren richting de lead Servicedesk van Topicus. De afnemer en Topicus bespreken de situatie en komen in consensus tot een besluit over hoe verder te handelen. Indien nodig installeert Topicus een patch (kleine tussentijdse update) om de fout op te lossen, maar afhankelijk van de prioriteit van de fout kan Topicus er ook voor kiezen de fout op te lossen binnen een geplande release.

In geval van verschil van mening tussen de afnemer en Topicus omtrent de uitleg en toepassing van de SLA, trachten de partijen in gezamenlijk overleg een oplossing te vinden.

Een eventuele escalatie bevat een zo volledig mogelijke schriftelijke verslaglegging van correspondentie tussen de Afnemer en ParnasSys. Escalatie kan plaatsvinden volgens het bijgevoegde schema:

Niveau	Afnemer	Topicus
--------	---------	---------

0	Gebruikers	Servicedesk
1	ICT-coördinator/Bovenschools beheerder	Lead Servicedesk
2	Schooldirectie	Lead Servicedesk
3	Bestuur van afnemer	Relatiebeheer

11. Overige bepalingen

Topicus neemt geen meldingen over fouten, storingen of gebruikersvragen in behandeling wanneer deze het gevolg zijn van:

- Gebruikersfouten die door een gemiddelde gebruiker niet gemaakt horen te worden of het gevolg zijn van onoordeelkundig handelen, zoals fouten in de invoer van de gegevens of in de gegevens zelf;
- Wijzigingen aan ParnasSys die niet door of namens Topicus zijn aangebracht;
- Het gebruik van ParnasSys in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de documentatie;
- Fouten, gebreken, onvolkomenheden of wijzigingen in de apparatuur of andere software dan die onder de onderhoudsverplichtingen van Topicus valt;
- Vragen over het gebruik van ParnasSys in combinatie met de toepassing daarvan binnen het onderwijs (toepassingsvragen);
- Andere niet aan Topicus toe te rekenen oorzaken.

In een aantal gevallen zal Topicus toch werkzaamheden moeten uitvoeren die voortkomen uit bovenstaande. De kosten voor deze werkzaamheden vallen niet onder de jaarlijkse vergoeding voor ParnasSys. Deze zullen door de afnemer worden vergoed op basis van de gewerkte uren tegen het bij Topicus voor de uitgevoerde werkzaamheden gebruikelijke uurtarief.

Wanneer een medewerker van de Servicedesk signaleert dat gebruikers herhaaldelijk onoordeelkundig handelen (d.w.z. niet conform gegeven instructies of handleidingen) of dat gebruikers herhaaldelijk kennis- en inzichtsvragen of toepassingsvragen stellen, dan kan de Servicedesk-medewerker dit escaleren naar niveau 1 van het in hoofdstuk 10 opgenomen schema. Partijen kunnen vervolgens bepalen of er extra scholing/training gewenst is en/of andere maatregelen nodig zijn.

De in deze SLA gedefinieerde prestatienormen zijn niet van toepassing indien de opgetreden fouten, storingen of gebruikersvragen worden beïnvloed of veroorzaakt door:

- Oorzaken zoals opgenomen in de bovenstaande opsomming;
- Beperkte of totale onbeschikbaarheid van internetverbinding, tenzij deze door Topicus te beïnvloeden is;
- Beperkte of totale onbeschikbaarheid van het interne netwerk van de afnemer;
- Gebrekkige of uitblijvende leveringen door nutsbedrijven;
- Gebrekkige of uitblijvende leveringen van producten en/of diensten door derden, tenzij deze zijn ingeschakeld door Topicus;
- Onvoorziene calamiteiten, waarbij de gebruiker of Topicus over dient te schakelen naar een uitwijkomgeving.

Topicus heeft altijd het recht deze SLA aan te passen. Bij deze aanpassingen hanteert Topicus het handhaven en/of verbeteren van de kwaliteit van haar dienstverlening als uitgangspunt. Topicus zal, wanneer zij de SLA aanpast, de nieuwe versie voorzien van een datum en deze aan de afnemer toezenden. Indien de afnemer ParnasSys blijft gebruiken na aanpassing van de SLA, dan geldt deze als door hem geaccepteerd, tenzij hij binnen dertig dagen na de kennisgeving schriftelijk bezwaar maakt. Wanneer Topicus en de afnemer naar aanleiding van dit bezwaar niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de afnemer het gebruik van ParnasSys beëindigen. Die beëindiging dient plaats te vinden door een e-mail te sturen naar relatiebeheer@parnassys.nl. Vervolgens loopt de SaaS-overeenkomst door tot het einde van de maand volgend op de maand van beëindiging. De termijnen van artikel 2.3 van de SaaS-overeenkomst gelden niet in deze situatie.

Deze SLA is voor het laatst inhoudelijk aangepast op 1 augustus 2025.