WoodWing Scienta - Service Level Agreement v1.5

Oktober 2026

Deze WoodWing Scienta Service Level Agreement “SLA” wordt gesloten tussen Scienta en de Klant zoals gedefinieerd in deze SLA. De SLA is van toepassing op de levering van Diensten door Scienta. Diensten worden geleverd onder toepassing van de Algemene Voorwaarden WoodWing Scienta, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

1. Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) maakt onderdeel uit van de overeenkomst tussen Scienta en de Klant. Het doel van deze SLA is om duidelijke afspraken te maken over het serviceniveau, de beschikbaarheid, het onderhoud en de ondersteuning van de door Scienta geleverde cloudoplossingen.

Deze SLA is ontworpen om de Klant continuïteit, veiligheid en beschikbaarheid te garanderen, en is afgestemd op de strategische doelen van de Klant.

Scienta biedt een robuust cloudplatform dat met behulp van deze SLA continuïteit waarborgt en bijdraagt aan het succes van de Klant door betrouwbare en schaalbare diensten aan te bieden. Wetende dat geen enkele dienst zonder incidenten is, is deze SLA opgesteld om ervoor te zorgen dat de Klant te allen tijde op de ondersteuning en transparantie van Scienta kan rekenen.

Scienta behoudt zich het recht voor de voorwaarden in deze SLA te wijzigen na een kennisgeving in de release notes. Wijzigingen zijn direct na deze kennisgeving van kracht. In geval van materiële wijzigingen die nadelig zijn voor de Klant kan de Klant binnen 30 dagen na kennisgeving bezwaar maken door te mailen naar support.scienta@woodwing.com. Indien Scienta de betreffende materiële wijziging in dat geval niet terugdraait heeft de Klant het recht de Overeenkomst op te zeggen.

2. Definities

- **Beschikbaarheid**: Het percentage tijd dat de cloudoplossing operationeel is binnen een kalendermaand, exclusief gepland onderhoud conform de berekening in paragraaf 3 van deze SLA.
- **Diensten**: De cloudoplossingen van Scienta, inclusief hosting, onderhoud en ondersteuning zoals gespecificeerd in de Overeenkomst.
- **Incident**: Elke gebeurtenis die leidt tot een onderbreking of verminderde kwaliteit van de cloudoplossing.
- **Klant**: De eindklant of partner die de Overeenkomst voor levering van de Diensten heeft afgesloten met Scienta.
- **Overeenkomst:** de Overeenkomst tussen Scienta en de Klant voor de levering van de Diensten, inclusief de toepasselijke Algemene Voorwaarden van Scienta.
- **Scienta**: Scienta B.V., De leverancier van het WoodWing Scienta SaaS-platform en aanverwante producten en diensten.
- **Premium SLA-diensten:** de aanvullende diensten en dienstenniveaus beschreven in paragraaf 13 van deze SLA die geboden worden aan Klanten die Premium SLA-diensten afnemen.

3. Beschikbaarheid van de diensten

Scienta garandeert een beschikbaarheid van minimaal 99,7% per kwartaal voor de cloudoplossing. Deze beschikbaarheid wordt berekend met behulp van de volgende formule:

Beschikbaarheid = (T - DT) / T * 100%

Waarbij:

- **T**: Totale tijd in een kalendermaand.
- **DT**: De totale downtime gedurende de maand, exclusief gepland onderhoud.

Uitzonderingen op Beschikbaarheid:

- Gepland onderhoud.
- Downtime veroorzaakt door overmacht of netwerkproblemen buiten de controle van Scienta.
- Verminderde beschikbaarheid van software en/of diensten van derden.
- Verstoringen als gevolg van wijzigingen door de Klant zonder goedkeuring van Scienta.

Uitrol van nieuwe software en onderhoud
Scienta voert regelmatig (meerdere keren per week) nieuwe softwareversies uit op de cloudoplossing. Dit proces vindt op de achtergrond plaats, zodat Klanten altijd toegang hebben tot de nieuwste functies en verbeteringen zonder onderbreking van hun werkzaamheden.

Eventueel gepland onderhoud wordt zoveel mogelijk gelijktijdig uitgevoerd zonder downtime, zodat de beschikbaarheid van de diensten niet wordt verstoord. Indien een update of onderhoud mogelijk invloed heeft op de beschikbaarheid, wordt de Klant vooraf geïnformeerd.

Onverwacht onderhoud
In uitzonderlijke en urgente gevallen kan Scienta onderhoud uitvoeren, bijvoorbeeld in geval van beveiligingsproblemen of kritieke fouten die onmiddellijke actie vereisen. In dergelijke gevallen wordt de Klant zo snel mogelijk geïnformeerd via de applicatie of de statuspagina: https://status.scienta.nl/.

4. Beschikbaarheidsmeting

Scienta monitort de prestaties en beschikbaarheid van de cloudoplossingen 24 uur per dag, 7 dagen per week vanuit verschillende geografische locaties. Deze monitoring wordt uitgevoerd met behulp van geautomatiseerde systemen om afwijkingen vroegtijdig te signaleren en om beschikbaarheidsdoelen te behalen.

Klanten hebben toegang tot https://status.scienta.nl/ waarin real-time beschikbaarheidsinformatie zichtbaar is. Dit dashboard geeft een overzicht van de prestaties van de cloudoplossingen en meldingen over eventuele storingen of Incidenten.

Klanten kunnen via dit portaal ook storingen rapporteren, waarna deze direct in het systeem worden verwerkt en opgevolgd door het supportteam van Scienta.

5. Ondersteuning en reactie en oplostijden

Scienta biedt ondersteuning via de helpdesk. De reactietijden voor Incidenten zijn afhankelijk van de prioriteit van het Incident:

Prioriteit	Impact	Reactietijd	Oplostijd
Kritiek	Volledige uitval van de cloudoplossing	Binnen 1 uur	Binnen 4 uur
Hoog	Significante verstoring van de dienstverlening	Binnen 2 uur	Binnen 8 uur
Medium	Beperkte verstoring, geen onmiddellijke impact	Binnen 4 uur	Binnen 2 werkdagen
Laag	Kleine verstoring, zeer of geen beperkte impact	Binnen 1 werkdag	In overleg

De helpdesk is bereikbaar tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 09:00 uur tot 17:00 uur lokale tijd) via telefoon, e-mail of het supportportaal. De gegeven reactie- en oplostijden gelden als inspanningsverplichting. Buiten kantooruren worden alleen kritieke Incidenten behandeld en zijn er geen reactie- en oplostijden beschikbaar voor de prioriteiten Hoog, Medium en Laag.

6. Incidentbeheer

Incidenten kunnen worden gemeld via het supportportaal of per e-mail. Bij het melden van een Incident dient de Klant de volgende informatie te verstrekken:

- Naam van de contactpersoon.
- Een beschrijving van het probleem.
- Eventuele relevante documentatie, zoals logbestanden of schermafbeeldingen.

Scienta zal de Incidenten verwerken op basis van de hierboven genoemde prioriteiten en reactietijden.

7. Beveiliging en back-ups

Scienta implementeert robuuste beveiligingsmaatregelen om Klantgegevens te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang en dataverlies. Deze maatregelen omvatten:

- **Gegevensencryptie**: Alle gevoelige Klantgegevens worden versleuteld opgeslagen, zowel in rust als tijdens transport.
- **Lokale back-ups**: Back-ups van alle Klantgegevens worden elke 6 uur gemaakt op de primaire locatie.
- **Geografisch gescheiden back-ups**: Back-ups worden veilig opgeslagen op een geografisch gescheiden locatie, met een maximale leeftijd van 24 uur.
- **Herstelprocedure**: Bij dataverlies zal Scienta de meest recente back-up herstellen binnen 8 uur. De Klant wordt direct op de hoogte gebracht van het Incident en de voortgang van het herstelproces.

8. Service Credit regeling

Indien Scienta niet voldoet aan de gegarandeerde beschikbaarheid van 99,7% per kwartaal, kan de Klant in aanmerking komen voor Service Credits. Service Credits worden berekend op basis van de duur van de onderbreking en kunnen worden toegepast op toekomstige facturen.

Geboden Service Credits

- **Bij Beschikbaarheid tussen 99,7% en 99% per kwartaal**: 5% korting op de maandelijkse diensten.
- **Bij Beschikbaarheid tussen 99% en 98% per kwartaal**: 10% korting op de maandelijkse diensten.
- **Bij Beschikbaarheid lager dan 98% per kwartaal**: 20% korting op de maandelijkse diensten.

Service Credits kunnen binnen twee maanden na het niet behalen van de geboden Beschikbaarheid aangevraagd worden door een e-mail te sturen naar support.scienta@woodwing.com. De e-mail dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- "SLA Service Credits verzoek" in de onderwerpregel
- Opname van data en tijdstippen van niet Beschikbaarheid

Service Credits worden in mindering gebracht op de eerstvolgende factuur na een ontvangen verzoek dat voldoet aan de bovenstaande voorwaarden. Scienta is nooit verplicht om bedragen te betalen of terug te betalen.

De Service Credits zoals beschreven in deze SLA gelden in afwijking van artikel 15.8 van de Algemene Voorwaarden WoodWing Scienta en vormen de enige en volledige vergoeding waarop de Klant recht heeft bij het niet behalen van de gegarandeerde Beschikbaarheid. Deze Service Credits zijn de exclusieve remedie van de Klant en de enige aansprakelijkheid van Scienta met betrekking tot het niet behalen van de gegarandeerde Beschikbaarheid.

9. Auditrecht

De Klant heeft het recht om een onafhankelijke audit uit te voeren om de naleving van deze SLA en de beveiligingsmaatregelen van Scienta te controleren. Dit kan onder de volgende voorwaarden:

- **Voorafgaande kennisgeving**: De Klant dient ten minste 30 dagen van tevoren een audit aan te kondigen.
- **Verstoring bedrijfsactiviteiten**: De bedrijfsactiviteiten van Scienta worden door de audit zo min mogelijk verstoord.
- **Omvang audit**: De audit beperkt zich tot gegevens die direct betrekking hebben op de Overeenkomst en de klantomgeving van de Klant.
- **Frequentie**: Een audit kan maximaal één keer per jaar worden uitgevoerd, tenzij er een gegronde reden is voor een extra audit.
- **Kosten**: Alle redelijke kosten die Scienta maakt om mee te werken aan de audit kunnen in rekening worden gebracht bij de Klant.

De audit kan worden uitgevoerd door een onafhankelijke externe partij, die door zowel de Klant als Scienta wordt goedgekeurd. De auditresultaten worden gedeeld met de Klant en indien noodzakelijk wordt er een verbeterplan overeengekomen.

10. Wijzigingen aan de diensten

Scienta levert haar cloudoplossingen als gestandaardiseerde diensten. Er worden geen wijzigingen aan de diensten aangebracht op verzoek van de Klant. De Klant kan echter suggesties doen voor productverbeteringen of nieuwe functies. Deze suggesties worden door Scienta beoordeeld en, indien passend, verwerkt in toekomstige updates.

11. Escalatieprocedure

Indien een Incident niet binnen de vastgestelde tijd wordt opgelost, kan de Klant een klacht indienen via support.scienta@woodwing.com. Indien de klacht niet naar tevredenheid door Scienta wordt opgelost zal op verzoek van de Klant een escalatieprocedure worden gestart met de volgende escalatieniveaus:

- **Niveau 1**: Supportmedewerker
- **Niveau 2**: Customer Succes Manager van de Klant
- **Niveau 3**: Teamlead Customer Success
- **Niveau 4**: Directie

12. Beëindiging en overdracht

Bij beëindiging van de Overeenkomst is Scienta verplicht om op verzoek van de Klant mee te werken aan een soepele overdracht van diensten aan de Klant of een andere dienstverlener. Dit omvat:

- **Documentatie en data**: Overdracht van alle relevante documentatie, gegevens en configuraties.
- **Kosten**: Redelijke kosten die gepaard gaan met de overdracht kunnen in rekening worden gebracht bij de Klant.

13. Scienta SLA Premium diensten

Klanten die op grond van de Overeenkomst een Premium SLA-dienst afnemen hebben in aanvulling op hetgeen hiervoor in deze SLA is omschreven tevens recht op:

1. **Vast aanspreekpunt**
   Een Customer Success Manager wordt toegewezen als vast aanspreekpunt. Deze persoon kent de organisatie en het platform door en door en staat direct klaar bij vragen of escalaties.
2. **Hogere beschikbaarheidsgarantie**
   Een verhoogde beschikbaarheidsgarantie van 99,9% in plaats van de standaard 99,7% wordt geboden.
3. **Proactieve monitoring**
   De omgeving wordt intensief gemonitord met een verhoogde controlefrequentie. Bij afwijkingen wordt direct actie ondernomen, nog voordat hinder merkbaar is.

4. **Versnelde incidentafhandeling**
   Voor premium SLA-klanten worden meldingen altijd met voorrang afgehandeld, ongeacht de prioriteitscategorie. Dit zorgt voor een snellere oplossing en efficiëntere ondersteuning.
5. **Uitgebreide logging**
   Systeemgebeurtenissen en platformgebruik worden vastgelegd. Dit versnelt de analyse en oplossing voor Scienta van problemen en vermindert ongemakken.
6. **Prioriteit bij productverbeteringen**
   Suggesties voor nieuwe functionaliteiten of verbeteringen wegen zwaarder mee in onze ontwikkelplanning. Elke suggestie wordt zorgvuldig beoordeeld, al kunnen we nooit garanderen dat suggesties worden geïmplementeerd.