



Service Level Agreement

Service Level Agreement



In deze service level agreement (SLA) beschrijven we de relatie tussen u en Syntess Software B.V. (verder: Syntess) met betrekking tot het gebruiksrecht voor Syntess Atrium (verder: gebruiksrecht). Deze SLA is ook van toepassing op Syntess Atrium Cloud (verder: Clouddiensten), de Werkvloerapplicaties bij Syntess Atrium, de Syntess Atrium Relatie App ("Sara") en het Syntess Atrium Klantportal (samen verder te benoemen als: Syntess webapplicaties) en de ondersteunende diensten zoals Helpdesk en Consultancy. Ook gaan we in op de maatregelen die we hebben getroffen om uw bedrijfsgegevens veilig te houden indien u die aan ons ter beschikking hebt gesteld. Voor zover deze bedrijfsgegevens ook persoonsgegevens bevatten, is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. De relevante delen uit deze SLA samen met de artikelen 28 t/m 34 uit de Algemene Voorwaarden van Syntess vormen de verwerkersovereenkomst.

Inhoudsopgave

Onderwerp	pagina		
1 Inleiding	3	8.4 Mijn Syntess	
2 Algemeen	3	8.5 Helpdesk	
3 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	3	8.6 Klantondersteuning buiten het onderhoudscontract	
4 Syntess als "Verwerker"	3	9 Infrastructuur	10
5 Onze medewerkers	4	9.1 Externe toegang Syntess bedrijfsnetwerk	
5.1 Verkoopmedewerkers		10 Syntess webapplicaties en Clouddiensten	11
5.2 Consultants		10.1 Beveiliging	
5.3 Helpdeskmedewerkers		10.2 Webservers	
5.4 Productontwikkelaars		10.3 Verantwoordelijkheden klant	
5.5 Overige medewerkers		10.4 Microsoft Azure	
6 Uw gegevens in ons beheer	5	10.5 Onderhoud	
6.1 Beschikbaarheid gegevens		11 Beveiliging en audit	13
7 Subverwerkers	6	11.1 Beveiliging	
8 Support	7	11.2 Audit en certificering	
8.1 Clouddienst		12 Doorgifte van Persoonsgegevens buiten de EER	14
8.2 Syntess Help		13 Datalekprotocol	14
8.3 Starten met Syntess		14 Contact	14
		15 Wijzigingen	14



Reacties en opmerkingen zijn van harte welkom via :
info@syntess.nl

1 Inleiding

In deze service level agreement (SLA) beschrijven we de relatie tussen u en Syntess Software B.V. (verder: Syntess) met betrekking tot het gebruiksrecht voor Syntess Atrium (verder: gebruiksrecht). Deze SLA is ook van toepassing op Syntess Atrium Cloud (verder: Clouddiensten), de Werkvloerapplicaties bij Syntess Atrium, de Syntess Atrium Relatie App ("Sara") en het Syntess Atrium Klantportal (samen verder te benoemen als: Syntess webapplicaties) en de ondersteunende diensten zoals Helpdesk en Consultancy. Ook gaan we in op de maatregelen die we hebben getroffen om uw bedrijfsgegevens veilig te houden indien u die aan ons ter beschikking hebt gesteld. Voor zover deze bedrijfsgegevens ook persoonsgegevens bevatten, is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. De relevante delen uit deze SLA samen met de artikelen 28 t/m 34 uit de Algemene Voorwaarden van Syntess vormen de verwerkersovereenkomst.

2 Algemeen

U heeft een rechtmatig gebruiksrecht als u een contract heeft met Syntess. Op dat contract zijn o.a. de Algemene Voorwaarden en/of de Licentievoorwaarden en deze SLA van Syntess van toepassing.

Zolang u een actueel onderhoudscontract of actueel abonnement heeft, kunt u altijd beschikken over de meest actuele versie van het product of de dienst waarvoor u een gebruiksrecht heeft verkregen. Syntess is gecommiteerd de software steeds actueel te houden en aan te passen aan actuele algemene normen en standaarden. Dat houdt ook in dat Syntess geen verantwoordelijkheid kan dragen indien verouderde versies van haar programma niet meer voldoen aan actuele standaarden of eventuele gebreken die in actuelere versies zijn opgelost. Syntess onderhoudt alleen de meest recente standaardversie en de betaversie. Nieuwe ontwikkelingen komen in de regel als eerste beschikbaar in de betaversie. Deze kunt u aanvragen via uw login op Mijn Syntess of via onze supportmedewerkers. Elke andere versie dan de standaardversie en de betaversie die beschikbaar zijn via de Installatiemanager beschouwen wij als verouderd. Syntess kan haar programmatuur zodanig wijzigen, dat verouderde versies als gevolg daarvan niet (goed) meer werken. Wij zullen ons inspannen u hiervan zoveel als mogelijk vooraf over te informeren.

In onze Algemene voorwaarden wordt onderscheid gemaakt tussen het gebruiksrecht op de software en de gegevens die door u met de software worden verwerkt. Syntess is verantwoordelijk voor een goede werking van de software, zodat u optimaal gebruik kunt maken van de software.

De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met de software worden geadministreerd, ligt volledig bij de gebruiker. Syntess-medewerkers hebben in een installatie in eigen beheer geen toegang tot de gegevens in uw database, ook niet als deze database door u bij een externe provider is geplaatst. Dit is alleen anders indien u onze medewerkers toegang verschaft. In de Clouddiensten is wel toegang mogelijk, maar mogen medewerkers van Syntess dat alleen nadat u daartoe een verzoek heeft gedaan en/of opdracht toe heeft gegeven (zie ook §4 en §5.5). Kortom: de database met inhoud is uw verantwoordelijkheid, de software mag u van ons gebruiken maar blijft ons eigendom. Voor een goede werking van onze software mag u echter niets wijzigen aan de tabellenstructuur in de database. Het datamodel is onverbrekkelijk verbonden met de software. U kan en mag daarin niets aanpassen, om (vaak onherstelbaar) gegevensverlies te voorkomen.

3 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Met de software heeft u de mogelijkheid om gegevens van natuurlijke personen en bedrijven vast te leggen en te gebruiken voor uw werkzaamheden. Het verwerken van persoonsgegevens is gereguleerd door de AVG en dat maakt dat u beschouwd wordt als verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die u vastlegt of laat vastleggen.

De AVG regelt hoe u daarmee om dient te gaan.

4 Syntess als "Verwerker"

Indien Syntess Atrium op uw eigen systeem is geïnstalleerd, heeft Syntess geen toegang tot uw administratie. Toch kan Syntess in sommige gevallen wel beschikken over uw administratie, echter uitsluitend als u zelf daartoe opdracht geeft en deze zelf aan Syntess ter beschikking stelt of laat stellen. Syntess werkt uitsluitend met uw bedrijfsgegevens - waaronder ook persoonsgegevens (want deze heeft u vastgelegd in uw administratie) - in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke, dus van u.

Voor onze Clouddiensten maakt Syntess gebruik van een cloudomgeving, waarin uw gegevens beschikbaar zijn. Deze cloudomgeving is alleen toegankelijk voor medewerkers en subverwerkers, die daar vanwege hun werk toegang toe en inzage in moeten hebben. Toegang tot uw gegevens (uw database) in de cloudomgeving is alleen toegestaan nadat uw toestemming is

¹ Artikel 4, lid 7 van de Europese Verordening 2016/679, beter bekend als de GDPR of AVG. Op de website van de toezichthouder Autoriteit Persoonsgegevens vindt u hier meer informatie over.

verkregen. Deze toestemming zal steeds per supportvraag gevraagd worden.

Syntess is als uw partner voor ERP software aan te duiden als Verwerker2. Uw gegevens heeft u vastgelegd voor uw eigen werkzaamheden en daar zijn wij ons heel bewust van. Syntess zal in geen enkel geval uw bedrijfsgegevens gebruiken voor onze eigen commerciële doeleinden, tenzij dit nadrukkelijk aan u verzocht is en u daarvoor toestemming hebt gegeven. Syntess heeft geen ander belang bij de informatie die zich in de database bevindt dan het afhandelen van een door u gemelde fout of het aanpassen van de software naar aanleiding van een wens. Bedrijfsinformatie en persoonsgegevens in uw database kunnen wel in geaggregeerde of geanonimiseerde vorm worden gebruikt door Syntess voor analyse of statistisch onderzoek voor de ontwikkeling van nieuwe software.

5 Onze medewerkers

Iedere medewerker van Syntess heeft een geheimhoudingsverklaring ondertekend. Voor zover wij gebruik maken van externe medewerkers, hebben ook deze een geheimhoudingsverklaring ondertekend, voordat zij toegang krijgen tot de beveiligde klantomgeving, de Clouddiensten of het callsysteem. Ook na het beëindigen van het dienstverband met medewerkers blijft de geheimhoudingsverklaring van toepassing. Na de laatste werkdag van de medewerker zal de toegang tot het computernetwerk en de gebouwen worden geblokkeerd.

Vrijwel alle ondersteuningsverzoeken van gebruikers worden afgehandeld via een call. Deze call kan door uzelf aangemaakt worden op uw klantpagina op Mijn Syntess of door een medewerker van Syntess, bijvoorbeeld naar aanleiding van een e-mailbericht of een telefoongesprek. Via deze call kunt u uw administratie of andere gegevens beschikbaar maken (upload) via onze beveiligde klantomgeving. Medewerkers van Syntess zullen u alleen verzoeken om gegevens beschikbaar te stellen, indien er geen andere mogelijkheden zijn om uw vraag binnen redelijke termijn af te handelen.

De status van een call kunt u 24/7 volgen via uw klantpagina op Mijn Syntess. Nadat het onderzoek van uw gegevens is afgerond worden uw gegevens verwijderd van onze beveiligde klantomgeving, zoals hierboven beschreven.

5.1 Verkoopmedewerkers

² Artikel 4, lid 8 van de GDPR stelt dat een verwerker ten behoeve van een verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.

Onze verkoopmedewerkers gebruiken voor hun werk een eigen administratie met fictieve gegevens. Zij zullen nooit demonstreren met gebruikmaking van uw administratie.

5.2 Consultants

Consultants werken in de regel bij u op locatie ter uitvoering van de met u afgesproken consultancywerkzaamheden. Het is aan u om deze werkzaamheden verder met de consultant af te stemmen en de resultaten te controleren. Daarbij zullen zij op uw systemen werken. Het is onze consultants niet toegestaan om (een kopie van) uw administratie of andere bedrijfsgegevens op hun laptop te hebben of te onderhouden. Indien het voor een goede uitvoering van uw opdracht noodzakelijk is, dan kunt u een kopie van uw gegevens uploaden naar onze beveiligde klantomgeving (zie hierboven). Dat kan onder andere het geval zijn indien de consultant met uw gegevens nader onderzoek moet uitvoeren en dat werk niet op uw eigen netwerk uitgevoerd kan worden (bijvoorbeeld omdat er testsoftware gebruikt moet worden die Syntess op haar bedrijfsnetwerk beschikbaar heeft). De consultant kan via Internet een veilige verbinding maken met ons bedrijfsnetwerk en de werkzaamheden online uitvoeren.

5.3 Helpdeskmedewerkers

Onze helpdeskmedewerkers zijn opgeleid om u telefonisch of via het computerscherm te begeleiden. In veel gevallen kunnen zij uw vragen direct beantwoorden. In voorkomende gevallen is het mogelijk om via Internet mee te kijken op uw computer via Teamviewer™ of vergelijkbare communicatiesoftware. Daarmee is het mogelijk dat zij op die wijze ook kennisnemen van persoonsgegevens. U dient om die reden zelf een verbinding te starten vanuit het ondersteuningscentrum in Syntess Atrium en toestemming te geven aan de betreffende medewerker om mee te kijken of wijzigingen aan te brengen. Tijdens deze verbinding kunnen er door de Helpdeskmedewerker filmpjes en screenshots gemaakt worden, die gebruikt worden om uw vraag op een later tijdstip te kunnen beantwoorden. Deze worden opgeslagen bij de call.

De helpdesk verzorgt eerstelijns support. Dit betekent dat een helpdeskmedewerker een call in behandeling neemt en houdt. Het voordeel voor de gebruiker is dat er per call één aanspreekpunt is waardoor de doorlooptijd zo kort mogelijk gehouden wordt. De helpdesk hanteert een streven voor de afhandeltijd van calls van 85% dezelfde dag en 90% binnen 5 werkdagen.

5.4 Productontwikkelaars

In enkele gevallen kan de consultant of helpdeskmedewerker uw vraag niet zelf afhandelen en is tussenkomst van onze ontwikkelafdeling noodzakelijk. De betrokken medewerker kan dan via de helpdesk of consultant verzoeken uw administratie, of delen daaruit, beschikbaar te stellen op ons netwerk voor onderzoek. Uw bestanden worden dan in de beveiligde klantomgeving opgeslagen (zoals beschreven in §6).

5.5 Overige medewerkers

De medewerkers van de afdeling Cloudbeheer hebben uitsluitend toegang tot de afgeschermdde klantomgeving en de Clouddiensten om deze operationeel te houden en periodiek onderhoud te plegen. Ook zij zijn gebonden aan een geheimhoudingsverklaring.

Overige medewerkers hebben geen toegang tot gegevens van de klant.

6 Uw gegevens in ons beheer

Om de vertrouwelijkheid en de veiligheid van uw gegevens te kunnen waarborgen, hebben wij een separate klantomgeving beschikbaar in ons netwerk, die volledig is afgeschermd voor onbevoegden. In deze klantomgeving worden tijdelijk gegevens bewaard die u aan Syntess ter beschikking heeft gesteld voor bijvoorbeeld testdoeleinden of om een hulpvraag te onderzoeken. U kunt uw database of bestanden uitsluitend via onze uploadfunctie aan ons beschikbaar maken. Wij monitoren deze omgeving permanent op toegang en gebruik.

Deze klantomgeving is niet opgenomen in onze back-up routines, met uitzondering van databaseconversies. Na afronding van de werkzaamheden met deze gegevens worden ze door ons verwijderd van onze servers. Wanneer we precies die gegevens verwijderen is vermeld in "Beschikbaarheid gegevens". U dient te allen tijde zelf zorg te dragen voor goede back-ups van door u aan ons verstrekte gegevens, maar ook voor back-ups van uw eigen servers en systemen. Syntess doet dit niet voor u. Meer informatie over het beveiligen van uw gegevens vindt u in de Helpfunctie en op mijn.syntess.nl.

Voor de Clouddiensten zorgt Syntess ervoor de dienst operationeel te houden en de continuïteit zo goed mogelijk te waarborgen.

Daarvoor wordt iedere nacht een back-up gemaakt van uw gegevens en over langere tijd bewaard. Deze back-ups zijn standaard niet beschikbaar voor u, maar in geval van storingen of op uw verzoek kunnen wij databasegegevens en andere bestanden terugzetten. Hieraan zijn de gebruikelijke kosten voor consultancy verbonden, indien dit meer dan 3x per jaar op uw verzoek wordt uitgevoerd.

Tot 7 dagen terug	Dagelijkse back-up van de laatste 6 dagen
Van 8 – 21 dagen terug	Back-up van de laatste 2 maandagen
Tot 12 maanden terug	1e dag van de maand

6.1 Beschikbaarheid gegevens

Indien Syntess gegevens van u heeft verkregen, bewaart Syntess uw gegevens niet langer dan strikt noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht. Dat betekent dat:

In geval wij in overleg met u een databaseconversie hebben uitgevoerd voor de overgang van Syntess Prisma of een ander softwarepakket van een derde leverancier naar Syntess Atrium, deze conversiegegevens maximaal 6 maanden na de Go-Live datum bewaard blijven. Na afloop van die periode worden de conversiegegevens verwijderd van onze systemen. Uiteraard kunt u zelf beschikken over deze conversiebestanden voor naslag of archivering.

Dit overlegt u met onze consultant. In noodgevallen kunnen wij deze gegevens nog wel herstellen vanuit onze back-up routines. Dit kan alleen na toestemming van uzelf en de directie van Syntess.

Voor de Clouddiensten bewaren wij uw gegevens voor een periode van maximaal 12 maanden na afloop van de overeenkomst. Dat betekent ook dat na afloop van de overeenkomst uw gegevens na 12 maanden onherstelbaar vernietigd worden. Syntess zal u bij beëindiging van de overeenkomst alle klantgegevens (database en externe documenten) ter beschikking stellen voor archivering. U kunt daarnaast gebruik maken van onze diensten om uw gegevens in een bruikbaar formaat (Word, Excel, HTML, auditfile) uit de database te rapporteren. U dient zelf zorg te dragen voor het archiveren van

uw gegevens volgens de wettelijke bewaartermijnen. Op mijn.syntess.nl (Algemene informatie) hebben we de aandachtspunten bij “offboarding” nader voor u beschreven.

Nadat een call (zie 8.3) is afgehandeld uw administratiegegevens in de klantomgeving binnen 30 dagen onherstelbaar worden verwijderd van onze systemen. De registratie van de call en de afhandeling daarvan blijft wel beschikbaar voor u via mijn.syntess.nl. De helpdesk schoont jaarlijks per kalenderjaar alle ontvangen e-mailberichten van klanten.

7 Subverwerkers

Naam	Service	Locatie	AVG	Beveiliging
Microsoft Azure	Platform	EER	Standard Contractual Clauses Uitbreiding EU-VS, VK naar de EU-VS en Zwitserland-VS. Frameworks voor gegevensprivacy	O.a. ISO 27001/ISO/IEC 27018/PCI-DSS level 1
Uniserver	Datacenter	EER	Sub-verwerker van Quanza	NEN-7510 / ISO27001
Interconnect	Datacenter	EER	Sub-verwerker van Quanza	ISO9001/ISO27001/ISO14001/ISAE3000/SOC2
Quanza BV	ISP	EER	Ja	ISO9001/ISO27001
SEVENP	ISP	EER	Ja	ISO27001
Company Info (post-code-koppeling)	ASP	EER	Ja	ISO27001, VVZBI gedragscode
Flowmailer	ASP	EER	Ja	ISO27001, DDMA Code

8 Support

8.1 Clouddienst

Van de clouddiensten kan 24 uur per dag en 7 dagen per week gebruik gemaakt worden, hiervoor geldt een beschikbaarheidsgarantie (uptime) van tenminste 99%. Er is sprake van uitval van de dienst van Syntess Atrium Cloud, als de dienst als gevolg van een niet geplande gebeurtenis niet bruikbaar is. Onderhoudswerkzaamheden, zoals vermeld in paragraaf 10.5 blijven buiten deze berekening van de beschikbaarheid. Als een dienst slechts voor een bepaalde groep gebruikers niet beschikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een incident waarbij de dienst op zich als beschikbaar wordt aangemerkt. De beschikbaarheid wordt op de volgende manier berekend:

- **Beschikbare tijd** = 365 dagen x 24 uur x 60 minuten = 525600 minuten
- **Operationele tijd** = Beschikbare tijd – Vooraf aangekondigd onderhoud
- **Tijd storingsduur** = Het aantal minuten dat de Clouddiensten gedurende de jaarperiode niet beschikbaar is voor opdrachtgever in de Operationele tijd.
- **Beschikbaarheid** = A (operationele tijd) – T (Tijd storingsduur). De uitkomst wordt gedeeld door de Operationele tijd en vervolgens met x 100% vermenigvuldigd.
- **Bijvoorbeeld:** Operationele tijd = 525.600 – 4.400 = 521.200, Tijd storingsduur = 160 minuten. Beschikbaarheid = (521.200 – 160) / 521.200 = 0,9997 x 100% = 99,97%

De verantwoordelijkheid van Syntess Software met betrekking tot beschikbaarheid, zoals vastgelegd in deze SLA, strekt zich niet tot problemen die zich voordoen als:

Wanneer de oorzaak voortvloeit uit acties of verzuim van de klant zelf, de werknemers van de klant, tussenpersonen, aannemers, of leveranciers van de klant, evenals iedereen die via de klant zijn wachtwoorden of apparaten toegang verkrijgt tot het netwerk van de klant.

Als het een gebeurtenis betreft waarvoor Syntess Software volgens de voorwaarden van de overeenkomst niet aansprakelijk is.

Als de klant de dienst niet conformeert aan de overeenkomst.

Bij gebruik van verouderde besturingssystemen en/of software zonder fabrikantondersteuning.

8.1.1 Reporting

Via status.syntess.net kunt u de uptime en verstoringen controleren

8.2 Syntess Help

Het Syntess-programma kent een uitgebreide helpfunctie die rechtstreeks vanuit het pakket door de gebruiker opgestart kan worden. Deze helpfunctie geeft informatie over het actieve scherm of over de toegepaste functie. De Syntess Help is de eerste en meest directe bron van informatie voor gebruikersvragen. Omdat de software dagelijks aan voortgaande ontwikkeling onderhevig is, zullen deze helpteksten bij iedere update worden bijgewerkt zodat de gebruikers over de meest actuele helpteksten beschikken.

8.3 Starten met Syntess

Bij iedere nieuwe of herinstallatie van de programmatuur wordt standaard de database "Starten met Syntess" geïnstalleerd. De gebruiker kan zich in deze oefendatabase met behulp van het boek "Starten met Syntess" (onderdeel van de Helpfunctie) de verschillende programma-items via zelfstudie eigen maken. Naast een beschrijving van de werking van het programma zijn er in dit boek verschillende oefeningen opgenomen.

8.4 Mijn Syntess

Voor onze gebruikers met een actueel onderhoudscontract hebben wij op een afgeschermd gedeelte van onze internetsite speciaal op de gebruikers gerichte internetpagina's. Deze zijn verzameld onder de naam "Mijn Syntess". Beheerdersfaciliteit helpt u om zelf via een rechtenstructuur in te stellen wie van uw medewerkers toegang heeft tot de aanwezige keuzemogelijkheden.

Op het gebied van gebruikersondersteuning is op Mijn Syntess opgenomen:

- ✓ **VGv:** Veel gestelde vragen en antwoorden over het gebruik van Syntess Atrium, overzichtelijk gerangschikt per functionaliteit. Deze lijst met vragen wordt voortdurend bijgewerkt naar de hoogste versie en is aangevuld met documenten met een beschrijving van een oplossing voor bijzondere situaties welke buiten de Syntess Help vallen. Via de VGv kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week zelf uw calls aanmaken in ons callsysteem. Calls die op deze wijze gemeld zijn, worden binnen 4 uren tijdens kantoor tijden (zie 8.5) in behandeling genomen. U kunt op deze wijze geen spoedeisende vragen stellen, hiervoor gebruikt u het telefoonnummer (zie 8.5).
- ✓ **Calls:** een overzicht van alle vanuit uw organisatie aangemelde calls, inclusief een samenvatting van de voorgelegde vraag en het daarop verstrekte antwoord. Tevens kunt u de behandelstatus van deze calls terugzien. U kunt hier ook een nieuwe call aanmaken en versturen. Uitsluitend op verzoek van onze medewerkers kunt u hier ook uw database ter beschikking stellen aan ons voor nader onderzoek.
- ✓ **Online Zelfstudie:** de gebruiker kan door middel van running demo's en een afsluitende test zichzelf programma-items eigen maken. Deze videoclips behandelen een groot aantal basisfuncties van Syntess Atrium. Dit kan 24 uur per dag, 7 dagen per week, zodat u kunt studeren wanneer het u uitkomt.

- ✓ **Downloads:** voor het kunnen downloaden van de installatiemanager, een (aangepast) licentiebestand of een overzicht van wijzigingen in de programmatuur. Als u met Syntess Atrium werkt op abonnementsbasis, dan zal de Applicatieserver periodiek uw licentiebestand automatisch proberen bij te werken. Updates van de programmatuur of uw licentiebestand doet u standaard via de Installatiemanager, Voor de Clouddiensten is geen download nodig. Na verwerking van nieuwe functionaliteit wordt een nieuwe licentie binnen 60 minuten automatisch geïnstalleerd.
- ✓ **Trainingen:** een overzicht van alle beschikbare opleidingen die door Syntess worden verzorgd m.b.t. het gebruik van Syntess-programmatuur. U treft hier ook de mogelijkheid aan tot inschrijven voor de opleidingen. Deze opleidingen maken geen deel uit van het onderhoudscontract.
- ✓ **Algemene informatie:** in dit online archief kunt u informatie over de dienstverlening van Syntess terugvinden, zoals deze SLA, onze Algemene Voorwaarden en algemene documentatie.

8.5 Helpdesk

Onze helpdesk is geopend van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur en is bereikbaar op de volgende manieren:

Telefoon: 088 – 40 80 420

E-mail: helpdesk@syntess.nl

Internet: <https://mijn.syntess.nl>

8.5.1 Ondersteuning door de Helpdesk

De helpdesk is voor alle klanten met een onderhoudscontract of abonnement beschikbaar voor vragen over de werking van Syntess Atrium en vragen van technische aard. De helpdesk is niet beschikbaar voor uitgebreide uitleg of ondersteuning bij de inrichting van uw administratie.

8.5.2 Contact bij calamiteiten buiten kantooruren

Buiten de normale openingstijden van de helpdesk (zie 8.5) is er geen helpdeskondersteuning voor inhoudelijke vragen over Syntess Atrium en de Syntess webapplicaties of ondersteuning op het gebruik hiervan. Wel is er buiten kantooruren ondersteuning voor calamiteiten met betrekking tot de werking van de Syntess webapplicaties en de Clouddiensten. Onder calamiteiten wordt verstaan dat de Syntess webapplicaties niet op te starten zijn of de Clouddiensten niet beschikbaar zijn (prioriteit 1, zie tabel hieronder).

Telefoonnummers

In dergelijke situaties kan contact worden opgenomen met:

Syntess webapplicaties: Tel. 088 – 40 80 450

Clouddiensten: Tel. 088 – 40 80 460

De storingsdienst is buiten kantoortijden 7 dagen per week bereikbaar. Dit nummer kan alleen worden gebeld door een key-user of applicatiebeheerder.

Responstijden

Voor responstijden bij storingen wordt onderstaande prioriteitentabel gehanteerd:

Syntess bepaalt in welke prioriteitscategorie de melding valt. Bovengenoemde oplostijden geven een indicatietijd voor het oplossen van problemen, maar hieraan kunnen geen rechten ontleend worden. Hierbij geldt dat calamiteiten met een prioriteit 1 ook buiten kantooruren gemeld en aangenomen worden. Voor andere calamiteiten geldt dat de oplostijd geldt gedurende de normale openingstijden van de helpdesk.

8.6 Klantondersteuning buiten het onderhoudscontract

Naast de gebruikersondersteuning en updatemogelijkheden die binnen het onderhoudscontract vallen, zijn er nog andere supportmogelijkheden. Deze worden hier wel benoemd, maar vallen niet binnen het onderhoudscontract.

8.6.1 Consultancy

Ondersteuning door één van onze consultants op uw eigen bedrijf. Wij kunnen u zo gericht helpen met installatie, uitleg, gebruikersadvies en probleemoplossing. Afname voor deze dienst is een dagdeel van 3,5 uur of een veelvoud daarvan.

8.6.2 E-consultancy

Ondersteuning op afstand door een consultant. Door middel van op afstand inloggen op uw systeem/netwerk is het voor de consultant mogelijk om direct aanpassingen uit te voeren op uw systeem, programmatuur en/of administratie. Deze vorm van support kenmerkt zich door korte sessies en een facturatie per half uur.

8.6.3 Trainingen

Groepsgewijze scholing in het gebruik van Syntess Atrium en de Webapplicaties op onze trainingslocatie. Voor deze trainingen zijn subsidiemogelijkheden beschikbaar via de brancheorganisaties of overheid (zoals UWV).

9 Infrastructuur

Syntess maakt gebruik van twee datacenters en een eigen serveromgeving. Deze externe datacenters zijn in Nederland gevestigd en beschikken over relevante certificeringen:

- ISO 27001 (informatieveiligheid)
- ISO 14001 (milieumanagement)
- NEN7510
- CloudControls framework

Fysieke beveiligingsmaatregelen:

Servers van Syntess staan in een eigen beveiligde serverruimte. Hier zijn toegangsbeveiliging, noodstroomvoorzieningen, brandpreventie, brandwering en klimaatbeheersing toegepast;

- Datacenters kennen volledige zgn 'no-break' voorzieningen (noodstroom, brandpreventie en brandwering);
- Toegangscontrole op hoog niveau;
- Standaard zijn alle dataservers op het bedrijfsnetwerk van Syntess voorzien van data-encryptie;
- Opslag van gegevens op servers onder Nederlandse wetgeving.
-

Clouddiensten:

Voor de Clouddiensten en de webapplicaties maakt Syntess gebruik van Microsoft Azure®. Zie voor de beveiligingsmaatregelen in de Azure paragraaf 10.4 hierna. Het beheer van de Clouddiensten is voor de technische werking in handen van SEVENP. Syntess heeft hiervoor een overeenkomst en een verwerkersovereenkomst gesloten.

9.1 Externe toegang Syntess bedrijfsnetwerk

Onze medewerkers hebben alleen toegang tot ons bedrijfsnetwerk via lokale computersystemen op onze kantoorlocaties of remote desktop oplossingen i.c.m. VPN verbindingen en toegangsbeveiliging met Multi Factor Authentication. Wachtwoorden dienen aan redelijke veiligheidsstandaarden te voldoen en worden periodiek opnieuw ingesteld.

10 Syntess webapplicaties en Clouddiensten

10.1 Beveiliging

De Syntess webapplicaties verbinden een mobiele gebruiker (u, uw medewerker of uw klant) met uw administratie. De uitwisseling van gegevens wordt verzorgd door de applicatieserver die op uw eigen computer(netwerk) is geïnstalleerd en loopt via de servers in ons datacenter. Voor de communicatie wordt u gevraagd om in de firewall van uw netwerk een specifieke poort te openen en de toegang tot deze poort te beperken tot de IP adressen van onze datacenters (zgn. whitelisting). In Syntess Atrium is veiligheid ingebouwd die dit dataverkeer controleert op inbreuk. Deze veiligheid kan niet uitgeschakeld worden.

Indien u gebruik maakt van de Clouddiensten zorgt Syntess voor de communicatie en de juiste instellingen.

De verbinding tussen de mobiele gebruiker van de Syntess webapplicaties en onze webserver wordt daarboven beschermd door een Security certificaat. Ook de verbinding tussen onze webserver en uw applicatieserver kan worden voorzien van een Security certificaat. U dient wel te beschikken over een vast IP-adres. De werking van de Syntess webapplicaties wordt niet gegarandeerd indien gebruik wordt gemaakt van een dynamisch IP-adres.

U bent zelf verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van een internetverbinding en de kosten die samenhangen met het activeren en in stand houden van deze verbinding. U bent ook zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst. Met name bent u verantwoordelijk voor het juiste en/of bevoegde gebruik van de door Syntess verschaft toegangscode. Indien u Syntess Atrium heeft geïnstalleerd op uw eigen netwerk bent u ook verantwoordelijk voor de verdere beveiliging van de klantdatabase en de beveiliging van de communicatie van de applicatieserver met de webserver van Syntess. Voor de Clouddiensten zorgt Syntess voor deze beveiligingsmaatregelen.

Indien het u bekend wordt dat derden onrechtmatig gebruik (gaan) maken van de Syntess webapplicaties of anderen onrechtmatig gebruik (gaan) laten maken van de Syntess webapplicaties, dient u deze kennis direct met Syntess te delen. U dient ook direct alle hieraan verbonden informatie, documenten of bestanden ter beschikking te stellen aan Syntess. U en Syntess zijn over en weer verplicht om in gezamenlijkheid het onbevoegd gebruik te voorkomen of zo spoedig mogelijk te beëindigen.

U zorgt zelf voor back-up en onderhoud van PC's, mobiele apparaten, bestandsbeheer en onderhoud van antivirussoftware en firewall op uw computers.

10.2 Webservers

Om het verkeer van alle mobiele apparaten naar de juiste applicatieserver te sturen, gebruiken we webserver. Op deze webserver zijn alleen een installatiecode en het bijbehorende IP-adres bekend. De webserver registreert verbindingsgegevens en gebruikte functies. We loggen deze gegevens om de werking van de webserver te monitoren, oneigenlijk gebruik door onbevoegden te kunnen detecteren en voor klantondersteuning. Deze gegevens worden vastgelegd in logbestanden, die twee maanden worden bewaard. Na deze periode kunnen de logbestanden geaggregeerd worden voor onderzoeksdoeleinden (persoonlijk identificerende kenmerken, zoals IP-adressen, gebruikerscodes en installatiegegevens worden onherstelbaar verwijderd), de originele logbestanden worden verwijderd. Voor de gebruikersgegevens in deze logbestanden is Syntess zelf de Verwerkingsverantwoordelijke.

Er zijn altijd twee datacenters gelijktijdig actief voor de werking van de Syntess webapplicaties. Deze datacenters worden 24 uur per dag gemonitord. Daardoor kunnen wij beschikbaarheid van deze diensten waarborgen van 99.95%. Er zijn noodprocedures aanwezig voor het geval dat, ondanks alle voorzorgsmaatregelen, de Syntess webapplicaties niet beschikbaar zijn. Deze noodprocedures worden periodiek getest en geactualiseerd. Op mijn.syntess.nl vindt u een handleiding waarmee u ook zelf een tijdelijke voorziening kunt treffen om uw werkzaamheden te kunnen blijven uitvoeren bij uitval van de Syntess webapplicaties.

10.2.1 Fysieke locatie

De webservern die voor de Syntess webapplicaties worden gebruikt, zijn ondergebracht bij Uniserver en Interconnect. Syntess behoudt zich het recht voor om over te stappen naar andere providers en/of datacenters binnen de EER. Zie voor meer informatie de paragraaf over subverwerkers.

10.3 Verantwoordelijkheden klant

De Syntess webapplicaties worden beschikbaar gesteld om efficiënter te kunnen werken, niet als enige mogelijkheid om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. U dient ervoor zorg te dragen dat ook bij het niet-beschikbaar zijn van het systeem er in voldoende mate noodvoorzieningen zijn om de normale voortgang van het werk te waarborgen.

10.4 Microsoft Azure

Bij de toepassing van Azure voor de Syntess webapplicaties en voor de Clouddiensten wordt de communicatie tussen gebruiker en klantdatabase beveiligd door beveiligingsprotocollen van Azure. Microsoft biedt standaard beveiliging van het dataverkeer volgens moderne standaarden, die periodiek herzien worden. Ook voldoet Azure aan de ISO norm voor cloudprivacy ISO/IEC27018. Voor nadere informatie hierover kunt u de website van Azure raadplegen: <http://www.azure.microsoft.com>. Op het gebruik van Azure is de actuele versie van de "Microsoft Online Subscription Overeenkomst" van

Microsoft® van toepassing. Bij problemen zal Syntess zich altijd inspannen om zo snel mogelijk tot herstel van de dienstverlening te komen. Wij kunnen echter geen garantie geven op het niet of niet goed functioneren van Azure, omdat wij hierop geen directe invloed kunnen uitoefenen.

10.5 Onderhoud

Syntess heeft zodanige voorzieningen getroffen dat onderhoud vrijwel altijd kan plaatsvinden zonder verstoring van de beschikbaarheid van de diensten. Van tijd tot tijd kan het nodig zijn om onderhoud te plegen aan het systeem waardoor het systeem op dat moment verminderd of niet beschikbaar is. Dit onderhoud zal bij voorkeur plaatsvinden op de tijden die te vinden zijn in onderstaande tabel.

Alle tijden in CET

Voor zover er op een ander tijdstip onderhoud noodzakelijk en onvermijdelijk is (zodanig dat het systeem niet beschikbaar is), zal daarover van tevoren bericht worden gegeven, tenzij het onderhoud zo spoedeisend is, dat voorafgaande berichtgeving niet mogelijk is. Ook op onze webpagina status.syntess.net kunt u de actuele status volgen.

Wat	Wanneer	Waarom	Bijzonderheden	Mogelijke gevolgen
Cloudomgeving	Vrijdag 22:00 – Zaterdag 7:00 uur	Systeemupdates	Maandelijks	Geen of beperkte toegang
Cloudomgeving	Maandag 21:00 – 24:00 uur	Syntess Atrium	Elke twee weken	Geen of beperkte toegang
Cloudomgeving	Dagelijks rond 3:00 uur	Herstart citrixservers		U wordt verzocht uit te loggen en opnieuw aanmelden
Cloudomgeving		Syntess Atrium database onderhoud	Elke 60 dagen buiten kantoortijd	Geen toegang
Mijn Syntess	Vrijdag 22:00 – Zaterdag 7:00 uur	Systeemupdate	Maandelijks	Geen of beperkte toegang
Mijn Syntess	Zaterdag 8:00 – 12:00 uur	Software updates		Verminderde functionaliteit van Mijn Syntess. Updaten via de installatiemanager tijdelijk geblokkeerd; Layoutbibliotheek en checklisten tijdelijk geblokkeerd.

10.5.1 Versiebeheer

Webapplicaties bij Syntess Atrium op uw eigen server

De versiewisseling van de Syntess webapplicaties loopt gelijk met die van het pakket Syntess Atrium. Ook de status van de release is dezelfde. Indien er bijvoorbeeld wordt gewerkt met de bèta-versie van Syntess Atrium, betekent dit automatisch dat er ook wordt gewerkt met de bèta-versie van de Syntess webapplicaties.

De Syntess webapplicaties zijn beschikbaar voor bij uitlevering geteste versies van browsersoftware en tablets. Gezien de snelheid waarmee nieuwe versies van software en hardware en nieuwe apparaten en merken zich aandienen, bent u zelf verantwoordelijk om te testen of de Syntess webapplicaties nog goed functioneren met andere combinaties van hard- en software dan bij uitlevering. Indien daarbij problemen optreden zal Syntess zich altijd inspannen daar zo spoedig mogelijk in overleg met u een oplossing voor te zoeken.

Clouddiensten

De Clouddiensten zullen alleen beschikbaar zijn in de standaardversie van Syntess Atrium. De Clouddiensten maken voor toegang tot de omgeving gebruik van de Citrix® Workspace App. Op de Citrix website kunt u per versie van de Citrix Workspace App de minimale systeemeisen raadplegen. Deze app dient geïnstalleerd te zijn op het apparaat wanneer van de Clouddiensten gebruik gemaakt wordt.

11 Beveiliging en audit

11.1 Beveiliging

Wij hanteren een strikt autorisatiebeleid voor de toegang tot gegevens. Dat geldt voor de toegang tot onze netwerken en voor de toegankelijkheid van gegevens per applicatie. Het beheer van de rechten en wijzigingen daarvan wordt gelogd. Externe partijen hebben geen toegang tot ons bedrijfsnetwerk.

Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers met de actuele werkinstructies bekend zijn en daar ook naar handelen. Daarvoor hanteren wij onder andere:

- Opleiding en training
- Functioneringsbeoordelingen
- Geheimhoudingsafspraken
- Een gedragscode gericht op informatiebeveiliging
- Wachtwoordbeleid en toegangsprotocollen
- Meldplicht voor datalekken

11.2 Audit en certificering

Om te waarborgen dat de genomen veiligheidsmaatregelen voldoen aan de standaarden die Syntess hanteert, laten wij externe deskundigen periodiek een oordeel vellen. De uitkomsten van een dergelijk onderzoek (ISAE3402) zullen wij publiceren. Eventuele aanbevelingen of tekortkomingen zullen door Syntess adequaat ter hand worden genomen.

Omdat Syntess zelf al ruime maatregelen treft om de veiligheid van gegevens te waarborgen, is het onze gebruikers niet toegestaan om zelf een audit of testen te laten uitvoeren, zonder dat vooraf te overleggen met Syntess. Dit verbod is onder andere van toepassing op security-audits, penetratietests, loadtests, stress-testen, maar ook op andere audits en testen die gericht zijn op continuïteit en veiligheid.

De continuïteit van onze dienstverlening kan verstoord worden als gevolg van dergelijke onderzoeken. Eventuele schade als gevolg daarvan kan door Syntess verhaald worden op de veroorzaker.

12 Doorgifte van Persoons-gegevens buiten de EER

Syntess geeft zelf geen persoonsgegevens door buiten de EER. Indien en voor zover persoonsgegevens aan Syntess zijn verstrekt door een verantwoordelijke buiten de EER, zullen na verwerking de betreffende gegevens worden vernietigd.

13 Datalekprotocol

Indien er, ondanks de genomen veiligheidsmaatregelen, toch sprake is van een datalek of een potentieel datalek, hanteert Syntess de volgende afspraken:

1. Syntess stelt zo spoedig mogelijk na ontdekken van het datalek de Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van het (potentiële) lek. Daarbij vermelden wij:
 - a. Een beschrijving van de aard van de inbreuk;
 - b. De naam en contactgegevens van de functionaris van gegevensbescherming of een ander contactpunt;
 - c. Een beschrijving van de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk;
 - d. Een beschrijving van de maatregelen die de (sub) verwerker heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk aan te pakken, met inbegrip van, in voorkomend geval, maatregelen om de mogelijke nadelige gevolgen ervan te beperken;

- e. (Indien passend) specifiek advies aan de personen om zich te beschermen tegen mogelijk negatieve gevolgen van de inbreuk (zoals het wijzigen van wachtwoorden);

- f. Uiteraard kan ook aanvullende informatie worden verstrekt.

2. Syntess biedt de Verwerkingsverantwoordelijke de benodigde gegevens om betrokkenen zo nodig te informeren en zal de Verwerkingsverantwoordelijke assistentie en informatie verschaffen om de verantwoordelijke in staat te stellen een melding te doen bij de toezichhouder.

14 Contact

Voor vragen over de SLA of de maatregelen in het kader van de AVG kunt u contact opnemen met de directie van Syntess Software.

15 Wijzigingen

Syntess spant zich in om haar producten en diensten doorlopend aan te passen en te verbeteren. Daarbij kan het noodzakelijk zijn om deze SLA aan te passen. Een nieuwe versie van de SLA wordt altijd aangekondigd via onze nieuwskanalen. Publicatie van een nieuwe versie vervangt alle voorgaande versies.

Zierikzee

Syntess heeft twee vestigingen. In het hoofdkantoor in Zierikzee zijn de afdelingen HR & Administratie, de Helpdesk, ICT, Productontwikkeling en Cloudbeheer ondergebracht.

 Gouwepoort 2
4301 RZ Zierikzee

 **Algemeen:** 088 - 40 80 400
Helpdesk: 088 - 40 80 420

Gorinchem

Het tweede kantoor van Syntess Software is gevestigd in het bedrijvenverzamelgebouw aan de Spijksedijk 16a te Gorinchem. Op de begane grond vindt men de thuisbasis voor de verkopers, consultants, marketeers en debiteurenbeheer. Ook worden vanuit deze locatie trainingen gegeven.

 Spijksedijk 16a
4207 GN Gorinchem

 088 - 40 80 410