



SERVICE LEVEL AGREEMENT

DNO / SUPPORT SERVICES, GELDIG VANAF 01/03/2026

INHOUDSOPGAVE

WIJZIGINGSHISTORIE	3
INTRODUCTIE	4
QIXIUM ALS TECHNISCHE MOTOR ACHTER SAS	4
SCOPE VAN DEZE SLA	4
COMPLIANCE	5
SUPPORT & QAAS	6
AFHANDELING VAN SUPPORT VERZOEKEN	7
TICKET FLOW	7
ALGEMENE WERKWIJZE	7
STATUS	8
1 ^E KEER REGISTREREN	8
BESCHIKBARE KANALEN	8
BEHANDELEN VAN EEN TICKET	8
PRIORITEIT, REACTIETIJD EN OPLOSTIJD	9
TICKET TYPES	11
UPDATES & ONDERSTEUNING	12
ONDERHOUD & ONDERHOUDSVENSTER	12
PROACTIEVE DIENSTVERLENING	12
CONSULTANCY ONDERSTEUNING	13
QAAS – AANVULLENDE VOORDELEN	13
UITBRENGEN RELEASES	14
INFORMEREN RELEASE	15
VEILIGHEID EN TOEGANG	15
DATA PROTECTIE	15
AANVULLEND	17
MAATWERK	17
PLATFORM GEBRUIK & VERANTWOORDELIJKHEID	17
FAIR USE POLICY (FUP)	18
HOSTING OP KLANT LOCATIE	18
QIXIUM AGENT	19

WIJZIGINGSHISTORIE

VERSIE	WIJZIGING
n.n.b.¹	• -
24/02/2026	• Juridische aanscherping en verduidelijking basis-SLA • FUP uitgebreid en verduidelijkt (incl. spoedmaatregelen) • Platformgebruik en verantwoordelijkheden aangescherpt • Serviceniveaus expliciet als indicatief gepositioneerd • Hosting- en Agentbepalingen verduidelijkt • Support proces verbeterd, sluit beter aan op de praktijk • Redactionele correcties
18/02/2026	• SAS met Qixium toelichting • Kleine tekstuele correcties
01/02/2026	• Duidelijke afbakening tussen Support en QaaS (oplopend model) • Toevoeging van QaaS met aanvullende voordelen en regie • Uitbreiden tickettypes: Ontwikkelverzoek en Consultancyverzoek • Release-ringen verduidelijkt en gekoppeld aan Support/QaaS • Tarieven en minimale afname voor consultancy vastgelegd • Nieuw hoofdstuk "Aanvullende afspraken" (FUP, hosting, agent)
07/10/2024	• Introductie uitgebreid en beter beschreven • Releaseschema actueel gemaakt n.a.v. voortgang implementatie • Beschikbaarheidspercentage actueel gemaakt • Onderhoud en Onderhoudsvenster (2.1) verbeterd • Proactieve dienstverlening beter beschreven
01/10/2024	• Wijzigingshistorie toegevoegd, wijzigingen worden vanaf nu hier gemeld • Introductie vernieuwd • Wijzigingen document bijgewerkt, opgenomen bij introductie • Opzet vernieuwd, hoofdstukken anders geordend i.v.m. leesbaarheid • Ticket flow verbeterd in relatie tot TOPdesk en meer high level beschreven • Releases herschreven en in lijn gebracht met huidige werking processen • Fair use Policy aangepast, anders geformuleerd en wij monitoren dit zelf ipv de cloudleverancier
01/03/2023	• V3 van deze supportovereenkomst
14/09/2022	• V2 van deze supportovereenkomst
13/07/2021	• V1 van deze supportovereenkomst

¹Niet inhoudelijke wijzigingen worden alvast opgenomen in de wijzigingshistorie en tenminste 1 keer per jaar gecommuniceerd, of als er een inhoudelijke wijziging plaatsvindt.

INTRODUCTIE

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de operationele afspraken en serviceniveaus voor de dienstverlening van Scope4mation aan klanten die gebruikmaken van haar softwareproducten en bijbehorende service- en onderhoudsdiensten. In dit document lichten wij toe hoe Qixium, de iPaaS motor achter onze Service Automation Suite is ingericht en wat je hiervan mag verwachten.

Deze SLA betreft een algemene "basis-SLA" die van toepassing is op de standaarddienstverlening van Scope4mation.

Indien partijen aanvullende of afwijkende afspraken wensen ten aanzien van serviceniveaus, garanties, beschikbaarheid, boeteregelingen of vergoedingen, worden deze uitsluitend vastgelegd in een afzonderlijke, schriftelijke overeenkomst tussen partijen. In dat geval prevaleert die specifieke overeenkomst boven deze SLA.

Op deze SLA zijn de algemene voorwaarden van Scope4mation van toepassing. In deze algemene voorwaarden zijn onder meer bepalingen opgenomen ten aanzien van aansprakelijkheid, beperking van schade en overige juridische verplichtingen.

Deze SLA kan door Scope4mation worden gewijzigd. Niet-materiële wijzigingen kunnen direct in werking treden. Materiële wijzigingen worden minimaal 30 dagen vooraf aangekondigd. Indien een wijziging leidt tot een materiële verslechtering van de Dienst, heeft Klant het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen binnen 30 dagen na aankondiging van de wijziging.

QIXIUM ALS TECHNISCHE MOTOR ACHTER SAS

Qixium vormt de technische motor achter de Service Automation Suite (SAS). Binnen SAS verzorgt Qixium de integratie, dataverwerking, orkestratie en automatisering van processen tussen verschillende systemen.

Alle koppelingen, gegevensstromen en workflow-automatiseringen worden door Qixium aangestuurd en beheerd. Dit betekent dat de continuïteit, prestaties en beveiliging van SAS direct afhankelijk zijn van de correcte werking en het beheer van Qixium. De supportovereenkomst omvat daarom ook het functioneel en technisch beheer van Qixium als onderliggende kerncomponent van SAS.

SCOPE VAN DEZE SLA

De scope van dit document betreft de ondersteuning die door Scope4mation wordt geleverd aan klanten die gebruik maken van:

PRODUCT	MODULES/PLUGINS
Qixium	Gehele iPaaS platform
Data	Basis support, zie tabel op pagina 4: Incidentafhandeling en bugs
Manager	Consultancy support, zie pagina 8: Consultancy Ondersteuning

Deze SLA is uitsluitend van toepassing op de diensten en modules die door de klant zijn afgenomen en schriftelijk zijn overeengekomen. De SLA strekt zich niet uit tot



diensten, modules of functionaliteiten die niet expliciet onderdeel uitmaken van de overeenkomst tussen partijen.

COMPLIANCE

Scope4mation heeft informatiebeveiliging hoog in het vaandel staan (o.a. door onze ISO27001 certificering) en gaat zorgvuldig met je gegevens om. Wat we hier allemaal voor doen en aan documenten kunnen aanleveren?

We hebben dit uitgebreid [toegelicht op onze website](#).

Ten alle tijde geldt: Kom je een kwetsbaarheid en/of zwakte in ons platform tegen, meld dit dan direct! Alle informatie (inclusief toelichting over dit proces) vind je [hier](#).

SUPPORT & QAAS

Support biedt een volwaardige basisdienstverlening. Support richt zich op het reactief afhandelen van incidenten, bugs en vragen over de werking van de software. De dienstverlening is ticket gedreven en biedt ondersteuning binnen de kaders van deze SLA.

Qixium as a Service (QaaS) is de beheerdienst van Scope4mation en vormt een verdieping op Support. Binnen QaaS neemt Scope4mation een actieve rol in het functioneel beheer van de Qixium-omgeving, inclusief monitoring, wijzigingsbeheer, afstemming rondom bijvoorbeeld een release en structureel overleg. QaaS is bedoeld voor organisaties die behoefte hebben aan meer grip, regie, continuïteit en voorspelbaarheid in het beheer van hun integraties en processen.

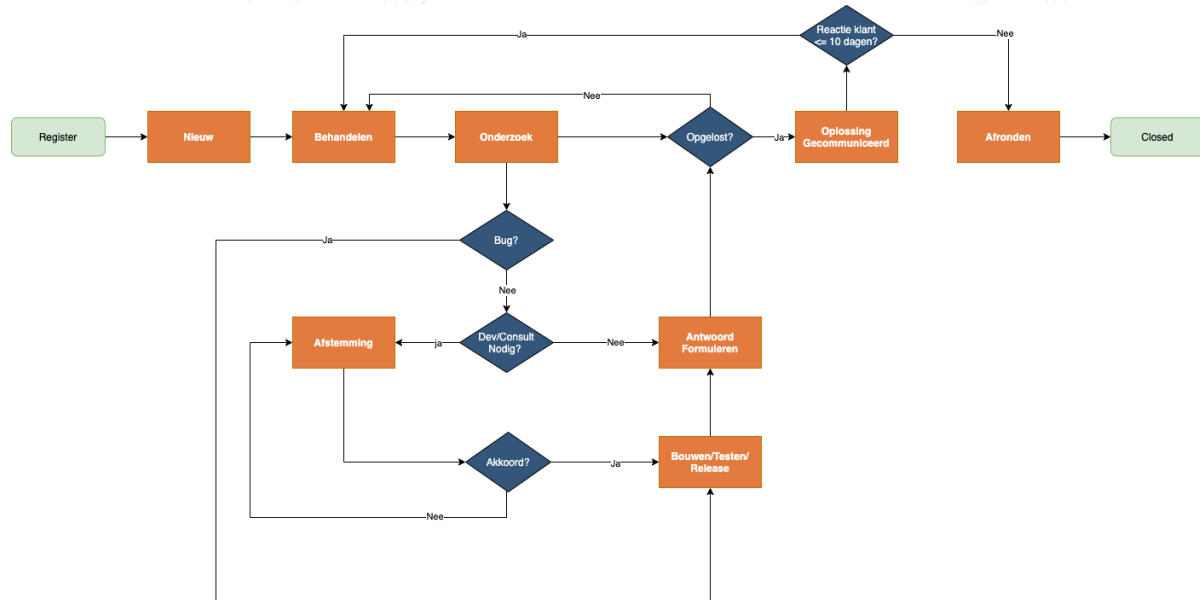
QaaS omvat alle onderdelen van Support en breidt deze uit met functioneel beheer en proactieve dienstverlening, zoals weergegeven in onderstaande tabel.

FUNCTIONALITEIT	SUPPORT	QAAS
Incidentafhandeling en bugs	Ja	Ja
Vragen over functionaliteit	Ja	Ja
Knowledge base	Ja	Ja
Documentatie	Ja	Ja
Prioritering en eerste analyse	Standaard	Afgestemd
Proactieve monitoring	Basis	Uitgebreid

AFHANDELING VAN SUPPORT VERZOEKEN

TICKET FLOW

We hanteren de volgende ticket flow:



ALGEMENE WERKWIJZE

Supportverzoeken worden geregistreerd en afgehandeld conform het in deze SLA beschreven proces en de bijbehorende statusflow.

Scope4mation beoordeelt per melding of sprake is van:

- een inhoudelijke vraag of configuratieondersteuning;
- een softwarefout (bug) binnen de standaarddienstverlening;
- een verzoek tot uitbreiding, wijziging of consultancy.

Softwarefouten (bugs) binnen de standaarddienstverlening worden kosteloos hersteld binnen de reguliere releaseplanning.

Verzoeken die leiden tot aanvullende functionaliteit, maatwerk of consultancy vallen buiten de standaard support en worden uitsluitend uitgevoerd na afstemming en expliciete akkoordverklaring van de klant.

Na inhoudelijke beantwoording of oplevering wordt het ticket in de status 'Waiting for Customer' geplaatst. Vanaf dat moment geldt een reactietermijn van 10 werkdagen.

STATUS

STATUS TOPDESK	BINNEN	OMSCHRIJVING	WACHTTIJD (WAITING)
New		Ticket is geregistreerd en nog niet inhoudelijk in behandeling genomen.	Geen wachttijd. De reactietijd wordt gemeten vanaf registratie.
In Progress		Ticket is inhoudelijk in behandeling bij een supportmedewerker (onderzoek, beantwoording of oplossing).	Geen wachttijd. De oplostijd wordt gemeten zolang het ticket actief in behandeling is.
Waiting for Customer		Ticket is inhoudelijk beantwoord of oplossing is gecommuniceerd en Scope4mation wacht op reactie of bevestiging van de klant.	Indien binnen 10 werkdagen geen reactie wordt ontvangen, wordt het ticket administratief afgerond en gesloten.
Waiting for Development		Ticket vereist een software-aanpassing (bugfix) of opname in een development release.	De doorlooptijd is afhankelijk van planning en releasecyclus. Na oplevering wordt het ticket teruggezet naar "In Progress" voor verdere afhandeling en communicatie.
Closed		Ticket is afgerond en administratief gesloten.	Geen wachttijd. Indien de klant reageert op een gesloten ticket, beoordeelt Scope4mation of heropening passend is binnen de oorspronkelijke melding. Verzoeken buiten scope worden als nieuw ticket behandeld.

1^E KEER REGISTREREN

Als dit je eerste registratie is en je nog geen contact met ons hebt gehad of een ticket

Geregistreerd, verzoeken we je om een account aan te vragen voor onze Self Service Portal (SSP). Ga naar [de website](#) Support, klik op Registreren en volg de beschreven stappen.

BESCHIKBARE KANALEN

Supportverzoeken dienen altijd eerst te worden geregistreerd via onze [TOPdesk Self Service Portal](#), zodat een ticketnummer wordt aangemaakt.

Telefonische ondersteuning is uitsluitend beschikbaar via het supportnummer +31 318 894 613 en uitsluitend ter toelichting of versnelling van een reeds aangemaakt ticket. Andere telefoonnummers van Scope4mation kunnen niet worden gebruikt voor supportverzoeken.

BEHANDELEN VAN EEN TICKET

Na het indienen van een ticket wordt het beoordeeld door een van onze eerstelijns servicedeskmedewerkers. Zij bepalen vervolgens de prioriteit. Er kan extra informatie worden opgevraagd, of het ticket wordt direct opgelost. Je wordt per e-mail op de hoogte gehouden van de status. Ben je het niet eens met de gestelde prioriteit? Neem dan telefonisch contact met ons op.

Op scope4mation.topdesk.net kun je op ieder moment een actueel overzicht van jouw tickets bekijken. Een complexere vraag, of eentje met een langere verwachte

oplostijd, wordt doorgegeven aan onze tweedelijns ondersteuning. Als ook zij er niet uitkomen, wordt het ticket doorgezet naar de derdelijns ondersteuning.

PRIORITEIT, REACTIETIJD EN OPLOSTIJD

PRIORITEIT	OMSCHRIJVING SITUATIE	REACTIE TIJD	OPLOSTIJD DIE WE NASTREVEN	OPLOSTIJD IN DE PRAKTIJK*
				INDICATIEF, NIET BINDEND
Laag	Bedrijfsprocessen ondervinden geen hinder. Er is geen urgentie	8	32 uur	Tot 0-90% binnen 16 uur Tot 90-95% binnen 24 uur Tot 95-100% binnen 32 uur
Normaal	Bedrijfsprocessen ondervinden enige hinder en enkele medewerkers kunnen hun reguliere werkzaamheden niet meer op de standaardwijze uitvoeren.	4	16 uur	Tot 0-90% binnen 8 uur Tot 90-95% binnen 16 uur Tot 95-100% binnen 20 uur
Hoog	Grote impact op de bedrijfsprocessen en/of hoge urgentie. <i>Neem in deze gevallen altijd telefonisch contact op met onze Servicedesk. Het ticket wordt dan meteen toegewezen en opgepakt, waardoor de reactietijd minimaal is.</i>	2	8 uur	Tot 0-90% binnen 4 uur Tot 90-95% binnen 8 uur Tot 95-100% binnen 12 uur

LET OP: Alle tijden vermeld worden berekend aan de hand van de in deze SLA vermelde kantoortijden.

* Dit is een inschatting van percentage (reactietijd inbegrepen) waarbinnen een geconstateerde of gemelde Storing (al dan niet tijdelijk door middel van een Workaround) is opgelost of gerepareerd.

De afhandeling van on-beschikbaarheidsmeldingen op onze SaaS-omgeving hebben de hoogste prioriteit. Overdag worden meldingen via TOPdesk naar het SaaS-team gestuurd, en buiten kantooruren gaan ze direct naar het SaaS-team. De communicatie over de voortgang en oplostijd gebeurt via onze [status pagina](#).

We streven naar de volgende maximale reactie- en oplostijd:

Omschrijving Situatie	Reactietijd	Oplostijd (uur)
Qixium.net SaaS omgeving is niet beschikbaar	15min	2
Ons SaaS-team wordt hiervan direct op de hoogte gesteld d.m.v. monitoringsoftware, en wacht niet tot het eerste ticket wordt ingediend.		
Meld een on-beschikbaarheid telefonisch bij ons als deze niet zichtbaar is op Scope4mation Status. Buiten openingsuren van de Servicedesk kan dit via de nummers op onze website. We reageren direct.		

- Tickets die geen betrekking hebben op de productieomgeving (zoals: test-, acceptatie-omgevingen), kennen wij standaard de prioriteit 'Laag' toe. Het kan voorkomen dat een ticket voor deze omgevingen een hogere prioriteit nodig heeft. Neem in dat geval telefonisch contact met ons op.
- De genoemde uren zijn uitgedrukt in kantooruren, van 8:30 tot 16:30 uur (GMT +1), met uitzondering van Nederlandse feestdagen. Dit geldt niet voor on-beschikbaarheid van onze SaaS-omgeving. De afhandeling hiervan vindt 24/7 plaats.
- De timers voor de reactie- en oplostijd beginnen te lopen zodra het ticket is aangemaakt. Na de eerste reactie stopt de timer voor de reactietijd. Als het ticket met de eerste reactie niet is opgelost, loopt de timer voor de oplostijd door. De oplostijdtimer stopt wanneer het ticket de status 'Waiting for Customer' of 'Waiting for Development' krijgt.
- De genoemde reactie- en oplostijden betreffen standaard serviceniveaus binnen de basisdienstverlening. Afwijkende afspraken of aanvullende garanties worden uitsluitend schriftelijk overeengekomen tussen partijen.

De genoemde serviceniveaus zijn niet van toepassing in geval van overmacht of omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van Scope4mation, waaronder storingen bij derden of onderliggende infrastructuurleveranciers.

- De productieomgeving kent een beschikbaarheidsdoelstelling van 99,99% per kalendermaand.

Hosting vindt plaats in een dedicated omgeving bij CloudVPS. Scope4mation is voor de onderliggende infrastructuur afhankelijk van de beschikbaarheids- en serviceniveaus van deze leverancier.

Onder downtime wordt verstaan: volledige onbeschikbaarheid van de productieomgeving voor alle gebruikers gedurende een aaneengesloten periode van minimaal 5 minuten.

Niet als downtime worden aangemerkt:

- aangekondigde onderhoudsvensters;
- spoedonderhoud in verband met beveiligingskwetsbaarheden;
- overmachtssituaties;

- storingen bij derden of externe netwerken buiten de redelijke invloedssfeer van Scope4mation;
- verstoringen die (mede) zijn veroorzaakt door de infrastructuur, configuratie of handelingen van de klant.

De in deze SLA genoemde serviceniveaus gelden als standaard serviceniveaus binnen de basisdienstverlening. Aan deze serviceniveaus kunnen geen rechten op financiële compensatie of schadevergoeding worden ontleend, tenzij dit expliciet en schriftelijk tussen partijen is overeengekomen.

TICKET TYPES

We maken onderscheid tussen 5 soorten aanvragen:

TYPE	OMSCHRIJVING	ONDERDEEL VAN SUPPORT
Vraag	Vragen over functionaliteit van Qixium. We gaan ervan uit dat eenieder die een vraag logt, gedegen kennis van Qixium heeft. Indien een verzoek naar aard of omvang buiten reguliere support valt, wordt dit vooraf afgestemd met de klant. Functionele vragen die minder dan 30 minuten analyse of beantwoording vergen, vallen onder reguliere Support.	Ja
Storing	De betrouwbaarheid van de informatievoorziening en/of de continuïteit van de bedrijfsvoering wordt aangetast.	Ja
Bug	Qixium bevat een programmeerfout.	Ja
Ontwikkel Verzoek	Een ontwikkelverzoek betreft het aanvragen van nieuwe functionaliteit, uitbreidingen of aanpassingen die niet binnen de bestaande standaardfunctionaliteit vallen. Ontwikkelverzoeken hebben betrekking op productontwikkeling of maatwerk en maken geen onderdeel uit van reguliere support.	Nee
Consultancy Verzoek	Een consultancy verzoek betreft ondersteuning op het gebied van inrichting, optimalisatie, advies of begeleiding bij het gebruik van de software. Consultancy is gericht op verbetering en toepassing valt buiten de reactieve supportverlening.	Nee

UPDATES & ONDERSTEUNING

In dit hoofdstuk behandelen we alles rondom onze dienstverlening.

ONDERHOUD & ONDERHOUDSVENSTER

De dienstverlening wordt geleverd als SaaS-oplossing. Technische updates, beveiligingspatches en doorontwikkelingen van het platform maken onderdeel uit van de standaarddienstverlening en worden centraal door Scope4mation beheerd.

Het in deze SLA genoemde onderhoud ziet op operationele ondersteuning, incidentafhandeling en functionele begeleiding van het gebruik van het platform. Dit betreft geen afzonderlijk technisch onderhoudscontract voor software-updates.

Regulier onderhoud wordt ingepland in onderhoudsvensters, die minimaal 1 week tevoren worden aangekondigd per e-mail. Hierbij zal een kort overzicht van de uit te voeren werkzaamheden, evenals een korte beschrijving van de impact op de dienstverlening worden beschreven.

Waar mogelijk zal het reguliere onderhoud worden uitgevoerd na 18.00 uur ECT (European Standard Time) 's avonds. Indien de aard van het onderhoud dit echter niet toelaat, dan zal dit duidelijk worden aangegeven in de aankondiging. Onder regulier onderhoud wordt ook het uitrollen van releases verstaan, deze rollen we uit zonder verdere vooraankondiging, op de momenten vermeld in "UITBRENGEN RELEASES".

Indien de tijdsgevoeligheid van het onderhoud kritisch is, bijvoorbeeld bij kritische vulnerabilities, wordt een spoed-onderhoudsvenster aangekondigd per e-mail. Dit kan zeer kort van tevoren worden aangekondigd.

Indien mogelijk wordt het spoedonderhoud ingepland op een tijdstip dat de impact van het onderhoud verkleint; de aard van het onderhoud maakt dit echter niet altijd mogelijk.

Als het nodig is hiervan af te wijken, wordt de klant tijdig geïnformeerd per mail ([inschrijven](#) adhv de Releases nieuwsbrief) en de [Scope4mation Status](#) pagina.

PROACTIEVE DIENSTVERLENING

Binnen Scope4mation hebben we een SaaS-team dat zich bezighoudt met de inrichting en het beheer van de infrastructuur. Dit team behandelt ook escalaties en verzorgt de informatievoorziening. Het is een soort van extra dienstverlening, welke onderdeel is van het abonnement, waarbij we proactief communiceren en de interactie met de klant opzoeken.

Scope4mation bewaakt o.a. de volgende aspecten van de infrastructuur/Qixium instantie:

MONITORING	OMSCHRIJVING
Pro-actieve Controles & Analyse	• Automatische analyses o.b.v. “patterns” en “abnormal behavior” principes • Dagelijkse analyse van scenario foutmeldingen ◦ “Configuratie fouten”, bijvoorbeeld connector accounts die verlopen zijn bij een klant Qixium instantie • Technische verstoringen, bijvoorbeeld een automation die een agent niet kan bereiken ◦ Automatische analyses o.b.v. “patterns” principes, bijvoorbeeld herkenbaarheid tussen patronen en verschillende klanten
Endpoint Monitoring	Beschikbaarheid van een URL
Resource Monitoring	Resource gebruik: • CPU • Disk • Memory • Netwerk

CONSULTANCY ONDERSTEUNING

Wanneer je er zelf even niet uit komt, ondersteunen we je graag met 1 van onze experts.

Consultancy werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd na expliciete bevestiging door de klant. Indien tijdens de behandeling van een supportticket blijkt dat aanvullende consultancy nodig is, wordt dit vooraf afgestemd. Zonder bevestiging worden geen consultancykosten in rekening gebracht. Indien een verzoek naar aard en omvang binnen reguliere support valt, worden hiervoor geen consultancykosten in rekening gebracht.

Voor consultancywerkzaamheden gelden de onderstaande tarieven en minimale afname-eenheden:

TYPE	TOELICHTING	TARIEF Per uur	MINIMALE AFNAME
Ad-hoc ondersteuning met Support	• Ondersteuning nav een support ticket • Remote	€250,-	Dagdeel (4 uur) Daarna per blok van 4 uur
met QaaS abonnement	• Ondersteuning nav een support ticket • Remote	€150,-	Dagdeel (4 uur) Daarna per blok van 4 uur
Non-Qixium	• Geen Qixium, maar bijv legacy support • Voorbereiding wordt doorbelast • Remote	€250,-	Dag (8 uur) Daarna per blok van 8 uur

QAAS – AANVULLENDE VOORDELEN

Qixium as a Service (QaaS) biedt aanvullende voordelen ten opzichte van losse support- en consultancy-inzet. Door structurele betrokkenheid ontstaat meer

continuïteit, overzicht en voorspelbaarheid in het beheer van de Qixium-omgeving. Onderstaande punten beschrijven deze voordelen op hoofdlijnen.

Aspect	Zonder QaaS	Met QaaS
Betrokkenheid	Adhoc	Structureel
Context & kennis	Versnipperd	Geborgd
Wijzigingen	Losse acties	Gecoördineerd
Monitoring	Beperkt	Structureel
Regie	Niet belegd	Vast aanspreekpunt
Kosten	Variabel, ad-hoc	Voorspelbaar

UITBRENGEN RELEASES

Klanten met een lopend onderhoudscontract voor softwareproducten van Scope4mation, krijgen automatisch nieuwe releases op hun Qixium SaaS omgeving, dat is onderdeel van de dienstverlening.

We brengen nieuwe releases uit met het volgende doel:

- Nieuwe of verbeterde functionaliteiten ter beschikking stellen;
- Repareren van fouten (bugs) in de software;
- Veiligheidsupdates;

We maken gebruik van meerdere release-ringen om de uitrol van nieuwe functionaliteit gecontroleerd en gefaseerd te laten verlopen. Elke Qixium tenant wordt standaard aan een release-ring toegewezen.

De release-ringen kennen de volgende volgorde (boven naar beneden):

RING	OMSCHRIJVING	BESCHIKBAAR BIJ
Broad	Standaard uitrol voor productie omgevingen	Support
Targeted	Gefaseerde uitrol na 1e validatie, op een testomgeving	Support
Preview	Vroegere beschikbaarheid van releases	QaaS
Early Access	Ontvangt nieuwe functionaliteit als eerste	QaaS

De indeling in release-ringen wordt door Scope4mation beheerd. Afwijkingen of aanvullende afstemming over release-momenten vinden uitsluitend plaats op basis van expliciete afspraken binnen QaaS.

We streven na om de release uit te brengen volgens een vast schema, wat betekent dat er ongeveer elke maand een release plaatsvindt. We starten de uitrol die dag, waarbij de omgeving heel even kort niet bereikbaar is. Dit vindt automatisch in batches plaats, waarbij we op het genoemde moment starten en dit, over een periode van 1 week, uitrollen.

RELEASESCHEMA 01/01/2026 >

Elke 1e maandag van de maand

Het genoemde schema betreft een richtplanning en vormt geen garantie op exacte uitvoeringsdata.

Het genoemde releaseschema is van toepassing op alle Qixium SaaS-omgevingen. In situaties waarin klantkoppelingen, geautomatiseerde processen of bedrijfscritische integraties gevoelig zijn voor wijzigingsmomenten, kan in overleg worden afgeweken van dit schema. Afwijkingen zijn uitsluitend mogelijk op basis van expliciete, vooraf overeengekomen afspraken binnen Qixium as a Service (QaaS) en worden schriftelijk vastgelegd.

INFORMEREN RELEASE

Scope4mation informeert je over de beschikbaarheid van nieuwe en komende releases (geldt alleen voor Broad & Targeted release informatie) via onze release nieuwsbrief, je kan je [hier](#) inschrijven. Elke maand verschijnt er een release nieuwsbrief waarin we beschrijven wat er aan komt en uitgebracht is. Op het gebied van functionaliteit en verbeteringen aan onze dienstverlening.

VEILIGHEID EN TOEGANG

Beveiliging is opgedeeld in 2 delen, toegang voor Scope4mation en voor Qixium omgevingen.

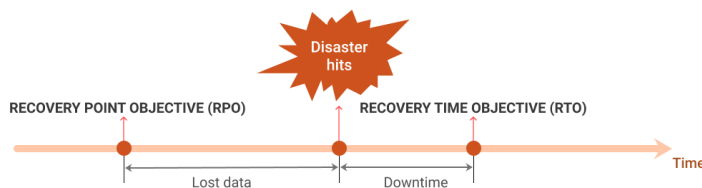
TOEGANG	VEILIGHEID
Management	De toegang tot onze omgevingen wordt geregeld en geconfigureerd in samenhang met onze strikte ISO27001-definities en procedures. Om dit te bereiken hanteren wij de volgende uitgangspunten: • Persoonlijke accounts • Multifactor-authenticatie • Whitelisting • Proxy ssh remote login
Qixium omgeving (instantie)	Qixium klantinstanties zijn toegankelijk via internet en zijn niet beperkt (in de basis) in toegang. We hebben elke Qixium-instantie beveiligd. Elke instantie is beveiligd met persoonlijke accounts, inclusief MFA, als extra optie is ook SSO beschikbaar. Elke instantie functioneert op zichzelf en alle geconfigureerde gebruikers/opties zijn beperkt tot alleen de instantie. We adviseren sterk om SSO te gebruiken. De klant die gebruik maakt van een Qixium omgeving heeft zelf invloed op de mate van security en wij adviseren sterk om alle mogelijke opties te hanteren en toe te passen, waar we kunnen dwingen we dit af d.m.v. sterke wachtwoorden, MFA verplicht stellen en advies. Wij adviseren altijd om: • MFA te activeren • Sterke wachtwoorden te gebruiken • SSO als toegang te gebruiken

DATA PROTECTIE

Wanneer er een systeemstoring is, zijn de RPO en RTO twee gegevenspunten die ons kunnen vertellen hoe ernstig de uitvaltijd de bedrijfsvoering heeft beïnvloed:

- Recovery Point Objective (RPO) is een maatstaf voor hoe vaak we back-ups maken.
- Recovery Time Objective (RTO) is de hoeveelheid uitvaltijd die we ons willen veroorloven

RPO and RTO explained



TYPE	TOELICHTING
RPO	De maximale ouderdom van back-ups (RPO) bedraagt 24 uur.
RTO	De doelstelling van hersteltijd is sterk afhankelijk van de omvang van de storing en aangezien we de SaaS Dienst afnemen van een provider, zijn we afhankelijk van externe serviceniveaus en dus ook de RTO.

REDEN	OMSCHRIJVING	RTO (U)*
Verlies van data	Dit kan zo simpel zijn als iemand die een configuratie verwijderd, of zo complex als een geval van ransomware of een geïnfecteerde database.	2
Verlies van instantie	Bijvoorbeeld wanneer wijzigingen in de beveiliging, een update of systeemconfiguratie een negatieve invloed hebben op de dienstverlening	4
Verlies van een systeem	Bijvoorbeeld wanneer hardware faalt, of, een virtuele server niet meer actief kan worden	8
Verlies van een bedrijfslocatie	In dit geval kan een ramp een stroomstoring, brand, overstrooming of zelfs een chemische lekkage buiten het gebouw omvatten. De bedrijfsfaciliteiten vereisen herstel naar een alternatieve locatie.	16
Verlies van operatie	Dit is een volledige stopzetting van de bedrijfsvoering, d.w.z. het "worstcasescenario"	24

De genoemde RTO-waarden betreffen doelstellingen binnen de basisdienstverlening. Hieraan kunnen geen rechten op financiële compensatie of schadevergoeding worden ontleend, tenzij dit expliciet schriftelijk tussen partijen is overeengekomen. Hersteltijden zijn mede afhankelijk van externe leveranciers en infrastructuur. In geval van overmacht of omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van Scope4mation kunnen de genoemde doelstellingen niet worden gegarandeerd.

AANVULLEND

MAATWERK

Onder maatwerk wordt verstaan: specifiek voor een individuele klant ontwikkelde modules, configuraties of functionaliteiten die geen onderdeel uitmaken van de standaard Qixium-dienst.

Maatwerk wordt afzonderlijk aangeboden en maakt geen standaard onderdeel uit van de Qixium-dienstverlening. Maatwerk valt volledig buiten de scope van deze basis-SLA.

Voor maatwerk worden afzonderlijke schriftelijke afspraken gemaakt, waaronder – indien van toepassing – afspraken over oplevering, acceptatie, ondersteuning, onderhoud, doorontwikkeling en eventuele serviceniveaus.

Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, rust op Scope4mation geen verplichting tot onderhoud, testen, ondersteuning, beschikbaarheidsgaranties of doorontwikkeling van maatwerk.

De klant is verantwoordelijk voor het testen, accepteren en in stand houden van maatwerk, tenzij partijen hierover expliciet afwijkende afspraken hebben gemaakt in een afzonderlijke overeenkomst.

PLATFORM GEBRUIK & VERANTWOORDELIJKHEID

Qixium is een configureerbaar bouwplatform waarmee klanten zelfstandig integraties, automatiseringen en configuraties kunnen realiseren en beheren. De klant is volledig verantwoordelijk voor het ontwerp, de inrichting, het beheer en de gevolgen van eigen configuraties, automatiseringen en wijzigingen binnen het platform.

Van klanten wordt verwacht dat zij beschikken over voldoende kennis en vaardigheden om het platform zorgvuldig en verantwoord te gebruiken. Scope4mation biedt trainingen, workshops en begeleidingstrajecten aan ter ondersteuning van kennisopbouw.

Indien de klant twijfelt over de impact of technische juistheid van een voorgenomen wijziging, dient de klant deze niet zelfstandig door te voeren en vooraf contact op te nemen met Scope4mation.

Wijzigingen en configuraties dienen, waar mogelijk, vooraf te worden getest in een test- of acceptatieomgeving. Het rechtstreeks doorvoeren van wijzigingen in een productieomgeving zonder voorafgaande validatie geschiedt volledig voor risico van de klant.

Indien naar objectieve maatstaven sprake is van onjuist, onzorgvuldig of oneigenlijk gebruik van het platform, en dit leidt tot verstoringen, instabiliteit, performanceproblemen of noodzakelijke herstelwerkzaamheden, vallen deze werkzaamheden niet onder reguliere support.

Scope4mation behoudt zich in dat geval het recht voor de daarmee gemoeide werkzaamheden als consultancy in rekening te brengen. De klant wordt hierover vooraf geïnformeerd, tenzij sprake is van spoedeisende herstelwerkzaamheden ter voorkoming van verdere verstoring van de dienstverlening.

FAIR USE POLICY (FUP)

De dienstverlening is gebaseerd op normaal en redelijk gebruik van het platform binnen de overeengekomen functionaliteit.

Van overmatig gebruik is sprake indien het gebruik van resources — waaronder dataverkeer, API-calls, synchronisaties, verwerkingscapaciteit, opslag of netwerkbelasting — gedurende een aaneengesloten periode van 30 dagen structureel meer dan driemaal het gemiddelde gebruik van vergelijkbare klantomgevingen binnen het platform bedraagt, of indien dit aantoonbaar leidt tot verstoring van stabiliteit, performance of beschikbaarheid van het platform of ongemak voor andere klanten.

Scope4mation behoudt zich het recht voor het gebruik, inclusief dataverkeer en netwerkbelasting, te monitoren ter bescherming van de continuïteit, stabiliteit en veiligheid van het platform.

Indien sprake is van overmatig gebruik:

1. wordt de klant hierover geïnformeerd;
2. krijgt de klant een redelijke termijn van 7 dagen om het gebruik te normaliseren;
3. kan bij uitblijven van normalisatie het gebruik tijdelijk worden beperkt of kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht, na voorafgaande kennisgeving.

Indien het overmatige gebruik leidt tot acute verstoring van stabiliteit, veiligheid of beschikbaarheid van het platform, is Scope4mation gerechtigd onmiddellijk en zonder voorafgaande hersteltermijn passende maatregelen te treffen ter beperking van de impact.

De FUP ziet uitsluitend op structureel en aantoonbaar onevenredig gebruik en niet op incidentele piekbelasting binnen normaal gebruik.

HOSTING OP KLANT LOCATIE

Hosting kan plaatsvinden op de klantlocatie voor onze Data Manager software of in de cloud voor Qixium-instantie. Hierbij kan het nodig zijn om lokaal verbinding te maken met de omgeving van de klant. Scope4mation is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, beveiliging of prestaties van infrastructuur die onder verantwoordelijkheid van de klant valt. Scope4mation kan desgewenst betaalde ondersteuning aanbieden. Scope4mation brengt geen updates meer uit voor het Data Manager platform.

QIXIUM AGENT

Een Qixium instantie kan gebruik maken van Agent technologie, waarmee verbinding gemaakt kan worden met de omgeving van de klant. Dit wordt vaak gebruikt voor zogenaamde Automations, waarbij Qixium communiceert met de klantomgeving om activiteiten uit te voeren.

Verantwoordelijkheden van de klant bij gebruik van een Qixium Agent:

- De technische infrastructuur is aanwezig, beschikbaar, getest, operationeel, betrouwbaar en geschikt voor de vereiste belasting en werking van de Qixium Agent.
- De klant is verantwoordelijk voor adequate beveiliging, adequate infrastructuurcapaciteit, beschikbaarheid en de prestaties van de systemen en verbindingen die onder zijn verantwoordelijkheid vallen en die nodig zijn om de Qixium Agent te laten functioneren.
- Wijzigingen in de Infrastructuur van de klant worden zodanig uitgevoerd dat de randvoorwaarden in ieder geval intact blijven of verbeteren. Scope4mation wordt, indien relevant, geïnformeerd over eventuele wijzigingen aan de infrastructuur.
- De gevolgen die voortvloeien uit het niet naleven van bovenstaande vereisten en configuratievoorwaarden komen volledig voor rekening en risico van de klant.
- Voor wat betreft updates van connector releases, is de klant verantwoordelijk voor het testen en toepassen van de update op de eigen infrastructuur.