



Service Level Agreement Tax and Accounting Nederland B.V. Product Twinfield Boekhouden

Datum: Mei 2025

Service Level Agreement Tax and Accounting Nederland B.V. - Product Twinfield Boekhouden

Artikel 1. Definities

- 1.1 **Leverancier:** Wolters Kluwer Tax and Accounting Nederland B.V.
- 1.2 **Dienst:** het product Twinfield Boekhouden dat door *Leverancier* aan *Klant* wordt geleverd.
- 1.3 **Klant:** de afnemer van de *Dienst*.
- 1.4 **Normaal gebruik:** gebruik van het product binnen de beperkingen die van toepassing zijn zoals beschreven in de Fair Use Policy en Limitations, zoals te vinden op <https://developers.twinfield.com/documentation/getting-started/fair-use-policy>.
- 1.5 **Beschikbaarheid:** het percentage van de beschikbare tijd in een kalendermaand waarin de *Dienst* aan *Klant* beschikbaar is voor gebruik door *Klant* via het publieke internet. Het percentage van de beschikbaarheid is gebaseerd op *normaal gebruik* van de *Dienst*.
- 1.6 **Onderhoud:** activiteiten zoals noodzakelijk voor de veilige en correcte werking van de *Dienst*, waaronder het verhelpen van problemen en het uitbrengen van nieuwere versies van de *Dienst*.
- 1.7 **Gewenste beschikbaarheid:** het serviceniveau waar door *Leverancier* naar wordt gestreefd voor de beschikbaarheid van de *Dienst*.
- 1.8 **Toerekenbare onbeschikbaarheid:** de tijdspanne, in minuten, waarin de *Dienst*, toerekenbaar aan *Leverancier*, niet beschikbaar is via het publieke internet.
- 1.9 **Onbeschikbaarheid door overmacht:** de onbeschikbaarheid als gevolg van een probleem waar *Leverancier* geen directe invloed op kan uitoefenen, zoals bijvoorbeeld tijds kritische aanpassingen die de Cloud Solution Provider uitvoert aan haar diensten om de veiligheid of integriteit hiervan te waarborgen.
- 1.10 **Maximale beschikbaarheid:** de tijdspanne, in minuten, die er in een kalendermaand aanwezig is.
- 1.11 **Geplande beschikbaarheid:** de *maximale beschikbaarheid* minus *onderhoud*, minus *onbeschikbaarheid door overmacht*.
- 1.12 **Vastgestelde beschikbaarheid:** dit is de *geplande beschikbaarheid*, minus de *toerekenbare onbeschikbaarheid*.
- 1.13 **SLA:** deze Service Level Agreement.

Artikel 2. Aard van de overeenkomst

- 2.1 **Niveau van dienstverlening**

Dit document vormt de Service Level Agreement voor de *Dienst*; het doel hiervan is -in beperkte mate- het niveau van de dienstverlening vast te leggen.

Als klant heeft u inzage in onze ISAE3402 type II verklaring. Dit is een verslaglegging, geaudit door een onafhankelijke partij, van de manier waarop wij de *Dienst* ontwikkelen en welke maatregelen er op verschillende vlakken zijn genomen, waar onder onze aanpak van Risk Management, Compliance, Information Security, Vendor Management, Incident & Problem Management, Backup & Restore en Change Management. Voor deze aspecten van de dienstverlening verwijzen wij naar de ISAE3402 verklaring.
- 2.2 **Ingangs- en beëindigingsmoment**

De SLA is onderdeel van het contract tot afnemen van de *Dienst* en gaat als zodanig in op het moment dat de *Dienst* wordt afgenomen. Indien de *Dienst* niet langer wordt afgenomen of het contract tot afnemen van de *Dienst* is niet langer van toepassing, geldt de SLA niet langer. De laatst gepubliceerde versie van de SLA, te vinden op <https://www.wolterskluwer.com/nl-nl/solutions/tax-accounting-software/algemene-voorwaarden>, vervangt altijd alle voorgaande versies van de SLA, ook tijdens de gebruiksperiode van de *Dienst*.
- 2.3 **Toepasselijkheid**

Van de SLA van de *Dienst* mag niet worden afgeweken in andersoortige overeenkomsten. Ingeval van afwijkende of conflicterende bepalingen in de overeenkomst of andere documenten die als onderdeel van de dienstverlening worden opgenomen met de SLA, prevaleert het bepaalde in de SLA.

Artikel 3. Support vraagstukken

Het Customer Support team zet zich dagelijks in om vragen te voorkomen door proactief artikelen in het Support portaal (<https://wktaaeu.my.site.com/nlcommunity/s/>) te plaatsen die antwoord bieden op de meest gestelde vragen. In het geval van storingen melden wij deze via het Support portaal en de Known Issues¹. Indien u de oplossing niet vindt in onze artikelen en de virtuele assistent biedt u geen antwoord, kan u alsnog 24/7 een vraag stellen of een terugbelverzoek indienen. Bijkomend vindt u alle informatie en tips over het gebruik van het Support portaal op https://wktaaeu.lightning.force.com/articles/nl_NL/Knowledge/Welcome.

3.1 Standaard ondersteuning

- 24/7 toegang tot online kennisartikelen voor ondersteuning bij training, configuratie van de programma's en het gebruik ervan, evenals om vragen via self-service op te lossen.
- 24/7 toegang tot de virtuele assistent.
- 24/7 mogelijkheid tot indienen en opvolgen van ondersteuningsverzoeken.
- Opvolging en afhandeling van ondersteuningsverzoeken tijdens onze openingstijden.
- Telefonisch zijn we bereikbaar via onze noodlijn uitsluitend wanneer u niet kan inloggen of wanneer het systeem volledig onbeschikbaar is tijdens onze openingstijden.

3.2 Openingstijden

Ondersteuning door onze medewerkers is beschikbaar op werkdagen van 8:30-17:00.

3.3 Aanvullende ondersteuning

Aanvullende ondersteuning is beschikbaar (soms tegen betaling) door Accountancy Adviseurs, Trainers en Consultants. Voor meer informatie, zie ook:

<https://www.wolterskluwer.com/nl-nl/solutions/twinfield-accounting/diensten/trainingen> en <https://www.wolterskluwer.com/nl-nl/solutions/twinfield-accounting/diensten/consultancy>.

3.4 Overzicht servicelevels

De inzet van onze Customer Support is op basis van best-effort, zoals hieronder omschreven. Daarbij willen wij transparant zijn welke interne afspraken wij daarbij hebben.

3.4.1 Servicelevels

Ingediende cases via het Support Portaal of onze Virtuele Assistent worden gemiddeld binnen een uur voorzien van prioriteit.

Cases ingediend via andere kanalen (waaronder email en telefonisch) worden binnen een werkdag voorzien van prioriteit en toegevoegd aan het standaardproces.

Wanneer u op werkdagen tot 16:00 een terugbelverzoek indient, nemen wij binnen een uur contact met u op via het opgegeven telefoonnummer. Wij doen twee pogingen om u te bellen. Indien u bij beide pogingen niet bereikbaar bent, wordt uw aanvraag toegevoegd aan het standaardproces.

Wolters Kluwer volgt cases die wachten op een antwoord van de klant over het algemeen binnen vijf werkdagen op, afhankelijk van de Case Categorie.

Best effort opvolgtijden Case Categorie*

Categorie B: Binnen 1 werkdag (Werken is niet/zeer beperkt mogelijk)

Categorie C: Binnen 2 werkdagen (Werken is beperkt mogelijk)

Categorie D: Binnen 4 werkdagen (Werken is beperkt mogelijk/foutmelding)

Categorie E: Binnen 5 werkdagen (Kennisvragen/Overig/Feedback)

* de opvolgtijden zijn onderworpen aan normale omstandigheden in een normale drukte bij Customer Support.

¹ [https://wktaaeu.my.site.com/nlcommunity/s/global-search/%40uri?language=nl_NL#sort=relevancy&f:Product=\[Known%20Issues\]](https://wktaaeu.my.site.com/nlcommunity/s/global-search/%40uri?language=nl_NL#sort=relevancy&f:Product=[Known%20Issues]).

3.4.2 Meldingscategorieën

Prioriteit B: - Zeer hoge impact: Het systeem is volledig onbeschikbaar voor meerdere gebruikers of een cruciale bedrijfsfunctie werkt niet meer. Een Melding dat de Webdienst volledig onbereikbaar is door een tekortkoming of de Webdienst volledig buiten gebruik is en wel zodanig dat geen van de toepassingsmogelijkheden beschikbaar is.

Prioriteit C: - Hoge impact: Belangrijke functionaliteiten zijn beperkt, maar er is mogelijk een workaround beschikbaar. Een melding van een ernstig probleem waardoor de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode in gevaar komt, maar niet de gehele Webdienst buiten gebruik is.

Prioriteit D: - Matige impact: Een specifieke functionaliteit werkt niet zoals verwacht, maar de meeste functies zijn bruikbaar.

Prioriteit E: - Lage impact: Kleine problemen, fouten zonder significante impact op de bedrijfsvoering of overige vragen/feedback. Een melding van een gering probleem met de Webdienst dat niet onmiddellijk opgelost hoeft te worden.

Van cases die nog niet opgelost zijn, wordt periodiek de status en voortgang bijgewerkt. De frequentie hiervan is afhankelijk van de prioriteit en het type van de case.

U kunt de status van uw vraag inzien op het Support Portaal, zie https://wktaaeu.lightning.force.com/articles/nl_NL/Knowledge/Support-portaal-Hoe-kan-ik-mijn-case-beheren-en-sluiten.

Artikel 4. Beschikbaarheid

De *Dienst* levert voor u als klant enkel waarde wanneer deze beschikbaar is voor u om te gebruiken. In dit artikel beschrijven wij het serviceniveau (service level) dat wij u willen bieden ten opzichte van de beschikbaarheid van de *Dienst*.

- 4.1 *Leverancier* spant zich 24 (vierentwintig) uur per dag, zeven dagen per week gedurende de betreffende maand in om de *Dienst* minimaal 99,5% van die tijd beschikbaar te laten zijn, aan te merken als de *Gewenste Beschikbaarheid*.
- 4.2 Beschikbaar wil zeggen dat de *Dienst* benaderd en gebruikt kan worden vanaf het internet. Niet inbegrepen zijn storingen aan de verbinding en/of apparatuur die buiten invloedssfeer van *Leverancier* liggen. Een voorbeeld hiervan is uw eigen verbinding met het internet of storingen op weg naar de locatie op het internet waar de *Dienst* zich bevindt.
- 4.3 *Onbeschikbaarheid door overmacht* en onderhoud vallen buiten de SLA.
- 4.4 De *beschikbaarheid* wordt uitgedrukt als een percentage van de tijd, gemeten per kalendermaand. De formule die wij hiervoor hanteren is:

$$B_{\text{vastgesteld}} = \frac{B_{\text{gepland}} - \sum OB_{\text{toerekenbaar}}}{B_{\text{gepland}}} * 100\%$$

Waarbij B staat voor beschikbaarheid en OB voor onbeschikbaarheid.

- 4.5 Wanneer wij de beschikbaarheid berekenen doen wij dat als volgt:
 - a. Wij stellen de *gemeten beschikbaarheid* vast:
 - i. Wij nemen de *maximale beschikbaarheid*, in minuten. Voor een maand met 30 dagen betekent dit 30 dagen van 24 uur van 60 minuten. In dit voorbeeld dus 43.200 minuten.
 - ii. Voor dit voorbeeld nemen wij *onderhoud* van 30 minuten mee. De *geplande beschikbaarheid* (B_{gepland}) wordt dan dus 42.170 minuten.
 - iii. Wij trekken hier de som van alle momenten waarop de Dienst *toerekenbaar onbeschikbaar* was vanaf ($OB_{\text{toerekenbaar}}$). Als voorbeeld nemen wij hier twee incidenten met een totale onbeschikbaarheid van 40 minuten ($\sum OB_{\text{toerekenbaar}}$). 42.170 minuten – 40 minuten levert boven de streep 42.130 minuten op.
 - b. Onder de streep nemen wij weer de geplande beschikbaarheid.
 - c. De deling van 42.130 minuten vastgestelde beschikbaarheid door 42.170 minuten levert ~0,9991 op. Als percentage uitgedrukt concluderen wij dan een *vastgestelde beschikbaarheid* van 99,91%.

$$B_{\text{vastgesteld}} = \frac{42.170 - 40}{42.170} * 100\% = \sim 99,91\%$$

- 4.6 Wij houden via een externe dienst actief en continu zicht op de *Dienst*. De aan deze externe dienst onttrokken gegevens worden als basis voor de beschikbaarheid genomen.
- 4.7 Wij verstrekken onderliggende gegevens die wij verzamelen om tot ons oordeel te komen over de beschikbaarheid niet. Op <https://status.twinfeld.com/> kunt u informatie opvragen over de technische beschikbaarheid. Deze pagina kan op enig moment gegevens verschaffen die geen onderdeel vormen van deze Service Level Agreement. Deze informatie wordt gedeeld vanuit het oogpunt van transparantie. In alle gevallen is hetgeen hier beschreven leidend. Aangezien de *Dienst* continu aan verandering onderhevig is behouden wij ons het recht voor om eenzijdig de Service Level Agreement voor de *Dienst* aan te passen. In het algemeen zal vanwege onze continue inzet de *Dienst* te verbeteren het serviceniveau verbeteren bij aanpassing.

Artikel 5. Onderhoud

Onderhoud zoals noodzakelijk voor de correcte werking van de *Dienst*, het verhelpen van problemen en het uitbrengen van nieuwere versies van de *Dienst*, zal worden aangekondigd op <https://status.twinfeld.com/>. Op deze webpagina is het mogelijk een abonnement te nemen zodat u een e-mail ontvangt bij incidenten danwel (gepland) onderhoud.

Er wordt naar gestreefd onderhoud van tevoren aan te kondigen en waar mogelijk onderhoud waardoor de *Dienst* onbeschikbaar is uit te voeren buiten Nederlandse werktijden. Het kan in uitzonderlijke gevallen voorkomen dat de urgentie van te plegen onderhoud er voor zorgt dat vroegtijdige aankondiging niet mogelijk is.

De *Dienst* bestaat uit een grote verscheidenheid aan kleinere componenten welke continu worden onderhouden. Voor deze componenten wordt onderhoud niet aangekondigd.

Voor integraties die onze *Application Programming Interface* gebruiken is het belangrijk om deze zodanig te implementeren dat zij kunnen omgaan met tijdelijke onbeschikbaarheid van de *Dienst*.

Artikel 6. Gebruik van API van de Dienst

De *Dienst* is een zich continu ontwikkelend geheel. Dit betekent dat er frequent zaken wijzigen, zeker ook in de API van de *Dienst*. Wanneer de API gebruikt wordt is de SLA slechts van toepassing wanneer *Klant* voldoet aan de bepalingen en beperkingen die zijn gedocumenteerd op het portaal voor ontwikkelaars, zowel inachtnemende de 'Breaking Changes' notificaties te vinden op <https://developers.twinfeld.com/documentation/getting-started/breaking-changes> (Engels) alsook de 'Fair Use Policy en Limitations' te vinden op <https://developers.twinfeld.com/documentation/getting-started/fair-use-policy> (Engels).