



Service Level Agreement

Introductie

Bij Dialog B.V. creëren we graag fans. We steken dan ook veel energie in het ondersteunen van onze contactpersonen en de medewerkers die gebruik maken van ons online platform.

In deze Service Level Agreement (SLA) wordt duidelijk uiteengezet wat klanten van ons mogen verwachten als ze gebruik maken van ons online platform.

Inhoud

| | |
|--|---|
| Introductie..... | 1 |
| Inhoud | 2 |
| 1. Omschrijving service | 3 |
| 2. Inrichting en beheer van het platform | 3 |
| 2.1 Initiële inrichting | 3 |
| 2.2 Rechten en rollen | 4 |
| 2.3 Nieuwe medewerkers en uitdiensttreding | 4 |
| 2.4 Stoppen met Dialog..... | 4 |
| 3. Releasebeleid..... | 5 |
| 4. Supportbeleid | 5 |
| 5. Uptime..... | 6 |

1. Omschrijving service

Dialog bouwt en onderhoudt het Online platform te vinden op <https://app.dialog.nl/>.

Met het Online platform digitaliseren we de HR-cyclus van organisaties en ondersteunen we medewerkers bij het maken van een persoonlijk plan. Hierin geven zij aan wat ze willen bereiken en ontwikkelen en kunnen ze een bijdrage leveren aan de organisatie- en teamdoelen. Medewerkers en leidinggevenden hebben daarbij de mogelijkheid om hun voortgang gedurende het jaar bij te houden en we stimuleren daarmee de continue dialoog. Ook is het mogelijk om feedback te vragen en te geven via het online platform. Afsluitend ondersteunen we organisaties optioneel bij het meten van Engagement.

Wij bieden ondersteuning op de volgende manieren:

- Ons Supportteam ondersteunt contactpersonen en eindgebruikers als zij vragen hebben over het Online platform.
- Het Supportteam is tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 030 7600 290 voor contactpersonen.
- De support widget in het Online platform biedt eindgebruikers de mogelijkheid om een bericht te sturen naar ons Supportteam.
- Contactpersonen en eindgebruikers kunnen ons Supportteam mailen op support@dialog.nl.
- Elke organisatie krijgt tijdens de implementatie een vast contactpersoon bij Dialog toegewezen die vragen beantwoordt over het Online platform en meedenkt met het optimaal inzetten van het Online platform.
- Er is een self service helpcenter waarin de antwoorden staan op de meest gestelde vragen die we van eindgebruikers krijgen over het gebruik van het online platform.

2. Inrichting en beheer van het platform

2.1 Initiële inrichting

Wanneer een organisatie aan de slag gaat met het Online platform, maakt het Supportteam van Dialog een nieuwe omgeving aan. Deze omgeving wordt door het Supportteam van Dialog aangepast naar de voorkeuren van de organisatie. Denk hierbij aan een teamstructuur, functiehuis, competenties, kernwaarden, huisstijl, terminologie en instellingen met betrekking tot de HR-cyclus.

De contactpersoon bij de organisatie zorgt ervoor dat alle informatie die nodig is om dit te doen, tijdig bekend is bij het Supportteam.

Het Supportteam van Dialog zorgt ervoor dat uitnodigingen naar beheerders, leidinggevenden en deelnemers op tijd worden verstuurd. De organisatie geeft aan op welk moment de uitnodigingen moeten worden verstuurd.

Na de initiële inrichting van het Online platform kan de organisatie zelf de eerdergenoemde voorkeuren aanpassen (behalve de evaluatietemplates voor de HR-cyclus, deze worden kosteloos door het Supportteam van Dialog voor de organisatie aangepast).

2.2 Rechten en rollen

Beheerders en leidinggevenden krijgen de juiste rechten en permissies toegewezen in het Online platform. Denk aan HR-managers die beheerdersrechten krijgen om het platform te beheren en leidinggevenden die de juiste rechten krijgen voor hun team. Het Supportteam van Dialog koppelt de juiste rechten en permissies aan de gebruikers op basis van de informatie die de organisatie aanlevert aan het Supportteam van Dialog.

Beheerders en leidinggevenden kunnen vervolgens zelf meer rechten verlenen aan nieuwe of andere medewerkers. Als een leidinggevende er niet uitkomt, neemt hij eerst contact op met de interne beheerder. Als deze er ook niet uitkomt, mag contact op worden genomen met het Supportteam van Dialog. Dit kan zowel telefonisch als per mail. Wij reageren per mail altijd binnen één werkdag en nemen zelf telefonisch contact op als wij nog vragen hebben.

2.3 Nieuwe medewerkers en uitdiensttreding

Wanneer een nieuwe medewerker gebruik gaat maken van het Online platform, dan kan de organisatie deze medewerker zelf uitnodigen. Deze uitnodiging kan ingepland worden op de datum dat de nieuwe medewerker start.

Wanneer een medewerker dient te worden verwijderd uit Dialog, bijvoorbeeld bij uitdiensttreding van de medewerker, dan kan een beheerder bij de organisatie deze medewerker zelf verwijderen.

Als een medewerker wordt verwijderd, wordt deze medewerker niet meer getoond in Dialog. Na dertig dagen wordt alle informatie van deze medewerker automatisch verwijderd. Deze dertig dagen vertraging is ingebouwd om de kans op 'per ongeluk verwijderde gebruikers' te verkleinen.

2.4 Stoppen met Dialog

Wanneer de organisatie stopt met het gebruik van het Online platform, zorgt het Supportteam van Dialog samen met de organisatie ervoor dat alle informatie wordt overgedragen, accounts worden verwijderd en verstrekte rechten worden ingetrokken. Meer details hierover leggen we vast in een Verwerkersovereenkomst tussen de organisatie en Dialog B.V.

Alle persoonsgegevens van eindgebruikers en informatie van de organisatie, zoals organisatie- en teamdoelen, worden na dertig dagen na opzegging verwijderd. Wanneer alle informatie verwijderd is, stelt Dialog de organisatie hiervan per e-mail op de hoogte.

3. Releasebeleid

Om snel in te spelen op wensen en behoeftes van eindgebruikers en organisaties, werkt het Product Development-team van Dialog in driewekelijkse cycli (sprints) aan nieuwe releases. Tegen het einde van de drie wekelijkse IT-sprint, wordt de beoogde update naar de testomgeving van het Online platform gebracht. De testomgeving wordt door middel van handmatige en automatische testen gecontroleerd op eventuele fouten. Deze fouten worden nog gefixed voorafgaand aan livegang.

Wanneer alle testbevindingen uit de update zijn opgelost, wordt er als Scrumteam een Go/No go moment gehouden om te bepalen of de release aan al onze eisen voldoet. Hierin wordt een checklist afgewerkt waarmee we het risico op eventuele fouten, bugs en andere risico's inperken. Alleen na een unanieme Go wordt de update naar het platform gebracht. Dit doen we uiteraard op een moment dat klanten en eindgebruikers hier geen last van zullen hebben. De down time voor het releasen van een nieuwe update bedraagt ongeveer 2 minuten.

4. Supportbeleid

Het Supportteam van Dialog is op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar voor vragen of problemen met het platform (030-7600 290). Wanneer er buiten deze uren wordt gebeld, dan kan de beller een voicemail inspreken waar het Supportteam de volgende werkdag op terugkomt.

Daarnaast kan er 24/7 contact worden opgenomen via de Help-widget te vinden in het online platform en per mail via support@dialog.nl.

Afhankelijk van het verzoek, gebeurt het volgende:

- Het verzoek wordt binnen één werkdag na indienen behandeld door het Supportteam van Dialog;
- Indien de vraag makkelijk te beantwoorden is en dit geen technische fix vraagt, wordt deze binnen één werkdag beantwoord;
- Indien het verzoek een technische fix vraagt, gelden de volgende oplostermijnen:
 - Indien het probleem de primaire dienstverlening verstoort (doelen aanmaken of bijwerken, evaluaties invullen, feedback vragen en geven, nieuwe gebruikers uitnodigen of registeren), dan wordt het probleem binnen één werkdag opgelost en gehotfixed naar het Online platform;

- Indien het probleem veel gebruikte dienstverlening verstoort, maar niet het dagelijkse gebruik, wordt het probleem binnen de lopende sprint opgelost en gaat de fix mee met de eerstvolgende release;
- Indien het probleem wordt veroorzaakt door een kleine bug en niet het dagelijks gebruik van het platform verstoort, wordt deze uiterlijk de sprint na de huidige sprint opgelost en gaat de fix mee met de release van die sprint;
- Indien het verzoek een wens tot verbetering of geheel nieuwe functionaliteit betreft, wordt deze opgenomen op de backlog van Dialog. Per sprint wordt door Dialog bepaald welke items van de backlog in de volgende release worden meegenomen.

Dialog bepaalt zelf de indeling in de bovenstaande categorieën en de indiener krijgt altijd een terugkoppeling over wat er met zijn verzoek gebeurt. Daarnaast ontvangt hij een bericht zodra het verzoek is opgelost.

5. Uptime

Dialog streeft naar een 24/7 uptime van het online platform, met uitzondering van de volgende situaties:

- Wanneer er iets misgaat bij onze server en database host TransIP is de app onbereikbaar. TransIP is één van de grootste database hosting partijen in Nederland met een uptime garantie van 99,99% <<https://www.transip.nl/legal-and-security/beschikbaarheid/>>. De kans dat dit gebeurt is dus nihil.
- Wanneer we een update releasen naar het platform, zijn we kort (2 minuten) uit de lucht. Dit plannen we op momenten dat er weinig verkeer op het platform is. We releasen iedere drie weken, met uitzondering van eventuele hotfixes die kritische bugs in het platform oplossen.