

Service Level Agreement (SLA)

Artikel 1. Algemeen

1. Dit Service Level Agreement (SLA) legt de afspraken vast tussen Cora Salarissupport (hierna: "Dienstverlener") en haar klanten (hierna: "Klant") met betrekking tot de dienstverlening op het gebied van salarisadministratie, personeelsadministratie, maatwerk-inrichting en advisering.
2. Het doel van dit SLA is om duidelijke afspraken te maken over de kwaliteit, beschikbaarheid, responstijden en aanvullende werkzaamheden van de dienstverlening.
3. Dit SLA maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst tussen de Dienstverlener en de Klant. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met en/of alle opdrachten aan Cora Salarissupport, tot het verrichten van werkzaamheden en/of het verlenen van diensten.

Artikel 2: Definities

1. **Salarisadministratie:** Het verwerken en beheren van loon- en personeelsgegevens ten behoeve van het uitbetalen van salarissen.
2. **Personeelsadministratie:** Het verwerken en beheren van gegevens met betrekking tot het personeel van de Klant, zoals contracten, verlof en ziekmeldingen.
3. **Advisering:** Het verstrekken van advies op het gebied van arbeidsrecht, fiscale vraagstukken en andere gerelateerde onderwerpen.
4. **Incident:** Een onverwachte verstoring of probleem dat directe aandacht vereist om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
5. **Wens:** Een verzoek om reguliere verwerking van gegevens of advisering die geen directe verstoring van de dienstverlening betreft.
6. **Consultancywerkzaamheden:** Specifieke maatwerk- en adviesdiensten die aanvullend op de standaard dienstverlening worden uitgevoerd.
7. **Procesoptimalisatie:** omvat het in kaart brengen, afstemmen en verbeteren van interne HR- en salarisprocessen binnen de organisatie. Het doel is dat alle betrokken afdelingen effectief samenwerken om loonstroken correct en efficiënt te verwerken, met minder handmatige handelingen en fouten.
8. **Contactmomenten:** inbegrepen overleg- en contacturen tussen Klant en Dienstverlener, bedoeld voor praktische vragen, coördinatie en afstemming over de uitvoering van de salaris- en personeelsadministratie. Deze uren zijn niet bedoel voor consultancy of advisering, welke apart worden gefactureerd.

Artikel 3: Beschikbaarheid

1. De Dienstverlener is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 en 18:00 uur, tenzij anders vermeld in een automatische reactie of vooraf gecommuniceerd.
2. Bij ontvangst van een e-mail ontvangt de afzender automatisch een bevestiging. Indien deze automatische reactie niet wordt ontvangen, wordt geacht dat de e-mail de Dienstverlener niet heeft bereikt. In dat geval dient de afzender telefonisch contact op te nemen.
3. Buiten de genoemde beschikbaarheidstijden kunnen specifieke afspraken worden gemaakt over bereikbaarheid voor urgente situaties, zoals vermeld in artikel 4. De Overeenkomst komt tot stand op de dag van dat Cora Salarissupport en Opdrachtgever beide de overeenkomst ondertekend hebben. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen vanaf de dag van verzending van de schriftelijke opdrachtbevestiging en ondertekend door Cora Salarissupport aan Opdrachtgever.

Artikel 4: Incident Management

1. Acute problemen zoals:
 - Geen toegang tot het salarissysteem Nmbrs;
 - Fouten in de salarisverwerking met directe impact op betalingen;
 - Problemen met personeelsadministratie die directe juridische of operationele gevolgen hebben.
2. Prioriteit en Reactietijd:
 - Incidenten worden binnen 4 uur na melding opgepakt, mits gemeld binnen de standaard beschikbaarheidstijden.
 - Indien gemeld buiten deze tijden, wordt het incident de volgende werkdag om 08:00 uur behandeld, tenzij anders is afgesproken.
3. Meldingsprocedure: Incidenten dienen telefonisch te worden gemeld voor een directe respons. E-mails worden alleen als incidentmelding geaccepteerd als dit expliciet in de e-mail is vermeld.

Artikel 5: Wens Management

1. Verzoeken om verwerking of advies die geen directe verstoring van de dienstverlening betreffen, zoals:
 - Het verwerken van gegevens in de salarisadministratie;
 - Het aanpassen van personeelsgegevens;
 - Het aanvragen van advies over juridische of fiscale zaken.

2. Reactietijden:
 - Verwerking van salarisadministratie: binnen 48 uur na ontvangst van het verzoek.
 - Verwerking van gegevens in de personeelsadministratie: binnen 48 uur na ontvangst van het verzoek.
 - Advisering: binnen 72 uur na ontvangst van het verzoek, tenzij het verzoek als incident wordt behandeld.
 - Consultancy/Procesoptimalisatie: binnen 24 uur reactie en verder invulling op maat.
3. Meldingsprocedure: Wensen kunnen per e-mail worden ingediend. De reactietijd gaat in na ontvangstbevestiging van de automatische reactie.

Artikel 6: Opstartkosten en Inrichting

1. Bij aanvang van de dienstverlening worden eenmalige opstartkosten in rekening gebracht voor de inrichting van de salarissystemen en HR-processen. Deze opstartkosten dekken onder andere:
 - Specifieke maatwerk-inrichting van Nmbrs;
 - Inrichting en overname van verlofsaldi;
 - Inrichting Employee Self Service (ESS);
 - Inrichting mutaties en declaraties;
 - Inrichting HR-overzichten;
 - Inrichting journaalposten;
 - Overleg over vraagstukken die tijdens de opstart ontstaan.
2. De hoogte van de opstartkosten is afhankelijk van de omvang en complexiteit van de organisatie. Voor kleinere organisaties wordt een verlaagd basistarief gehanteerd, terwijl voor grotere organisaties het basistarief wordt aangepast zodat de inrichting en het overleg adequaat worden gedekt.
3. De exacte opstartkosten worden vooraf schriftelijk overeengekomen met de Klant en zijn gespecificeerd in de bijbehorende offerte.

Artikel 7: Consultancywerkzaamheden

1. Naast de reguliere dienstverlening biedt de Dienstverlener consultancywerkzaamheden op maat, waaronder:
 - Het inrichten van HR-workflows (maatwerk);
 - Procesoptimalisatie;
 - Advies en begeleiding bij HR- en salarisprocessen.
2. Consultancywerkzaamheden worden op nacalculatie of tegen een vooraf overeengekomen tarief uitgevoerd, zoals gespecificeerd in de offerte.

Artikel 8: Procesoptimalisatie

1. Procesoptimalisatie kan onder andere betrekking hebben op:
 - Afstemming tussen HR, salarisadministratie en overige interne afdelingen;
 - Identificatie en eliminatie van dubbele of inefficiënte handelingen;
 - Implementatie van best practices en verbeterde werkprocessen binnen het salarissysteem.
2. Procesoptimalisatie wordt uitgevoerd in overleg met de Klant en maakt onderdeel uit van de consultancywerkzaamheden. De exacte invulling, planning en eventuele extra uren worden vooraf schriftelijk overeengekomen in de offerte.

Artikel 9: Contactmomenten / Afstemming

1. Bij de uitvoering van de dienstverlening zijn maximaal 2 uur per kalenderjaar beschikbaar voor contactmomenten en afstemming met medewerkers van Cora Salarissupport.
2. Deze uren zijn bedoeld voor praktische vragen, coördinatie en afstemming over de uitvoering van de salaris- en personeelsadministratie.
3. Advies- en consultancywerkzaamheden vallen buiten deze inbegrepen uren en worden apart gefactureerd volgens de afgesproken tarieven.
4. Contactmomenten worden in overleg gepland, zodat de dienstverlening efficiënt en doelgericht verloopt.

Artikel 9: Overige bepalingen

1. Wijzigingen in het SLA: Wijzigingen in dit SLA kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen tussen de Dienstverlener en de Klant.
2. Overmacht: De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor vertragingen of tekortkomingen in de dienstverlening die het gevolg zijn van overmacht, waaronder maar niet beperkt tot stroomuitval, storingen in systemen van derden of natuurrampen.
3. Klachtenprocedure: Klachten over de dienstverlening kunnen schriftelijk worden ingediend en zullen binnen 5 werkdagen worden behandeld.
4. Looptijd en Opzegging: Dit SLA is van kracht gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen de Dienstverlener en de Klant. Opzegging of wijziging van de overeenkomst leidt automatisch tot aanpassing van dit SLA.