



## SERVICE LEVEL AGREEMENT

---

### Missie

Onze missie is:

*“Mensen blij maken door ze zinvolle inzichten te geven die (persoonlijk) succes stimuleren”.*

Als experts begrijpen wij de behoeften en wensen van onze klanten. Bovendien zijn wij technisch goed onderlegd. We toonaangevende ‘vakidioten’ en ‘nerds’ die je graag verder helpen.

### Service

Het formulieren en feedback platform van Happynizr zonder service is als een raket zonder astronaut. Als je onbezonnen feedback vraagt en hiermee met de snelheid van het licht over het internet raast, dan kan ingrijpen soms noodzakelijk zijn. Team Support lost jouw “(ver)storingen” snel en adequaat op. Er is altijd iemand die je persoonlijk kan helpen, want we zorgen voor een continu bezetting, zoals je mag verwachten van een professionele organisatie.

### Happynizr

Sinds 2016 leveren wij ons formulieren en feedback platform aan klanten. Vanaf de start van het bedrijf werken we samen met onze partner Mach3Builders B.V. voor het ontwikkelen van ons platform. We hebben hierdoor volledige controle over de software, de veiligheid en de updates. Continu voeren we aanpassingen en uitbreidingen door waardoor ons platform steeds beter wordt.

### Zekerheid

Wij maken je ‘happy’ met Happynizr. Je krijgt van ons de volgende zekerheden:

- Een kwalitatief hoogwaardig product met bijbehorende service.
- Wij werken persoonlijk en in kleine teams.
- Wij hebben altijd een oplossing.
- Wij zijn 24/7 bereikbaar .
- U kiest zelf: zelf doen, samen doen of wij doen het.
- Wij garanderen veilige software.
- Geen vervelende lock-ins.

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

### 1. Voor wie geldt deze overeenkomst

Deze overeenkomst geldt voor klanten die het formulieren en feedback platform van Happynizr afnemen.

### 2. Duur van deze overeenkomst

Gedurende de gehele looptijd van de licentie welke de klant met Happynizr afsluit is deze overeenkomst van kracht.

### 3. Responsetijd support en storingen

In onderstaande staan de responsetijden voor support aanvragen en storingen.

Omschrijving	Kantoortijden (*)	Buiten kantoortijden
Telefonische support	Direct (afhankelijk van drukte)	Best effort
Support per e-mail	24 uur (**)	Best effort
Storingsdienst	Direct	Binnen 1 uur
Oplossing van bugs in de programmeercode	Direct	Best effort

(\*) Kantoortijden zijn maandag t/m vrijdag van 9.00 - 17.00 uur

(\*\*) Berekend op basis van werkbare uren tijdens kantoortijden

### 4. Garantie

In onderstaande tabel staan de garantievoorwaarden voor de diverse diensten/producten.

Omschrijving	Garantietermijn
De beheeromgeving welke achter het Happynizr formulieren en feedback platform zit, waarmee deze beheerd kan worden, met uitzondering van specifieke beheertools gemaakt voor de klant. Toekomstige browsersversie ondersteuning uitgesloten (wanneer deze niet backward compatible zijn).	Levenslang