

## Service Level Agreement Site Abonnement

De dienst "Site Abonnement" wordt u via internet bij wijze van Software-as-a-Service aangeboden door dubbelepunt design bv. Dit service level agreement (hierna: SLA) beschrijft de dienstverlening op het gebied van het beheer van de diensten zoals dubbelepunt design bv deze aanbiedt aan de klant en de service levels die van toepassing zijn op de dienst. De SLA maakt integraal onderdeel uit van iedere overeenkomst tussen Site Abonnement en klant.

### Artikel 1. Duur en wijzigingen

- 1.1 Het SLA heeft een looptijd die gelijk is aan die van het abonnement, het SLA gaat in op de ingangsdatum van het Site Abonnement en stopt op de einddatum van het Site Abonnement. Het SLA kan gedurende de looptijd van het abonnement slechts eenmalig worden aangepast.
- 1.2 Op uw verzoek zullen eventuele gewenste wijzigingen aan dit SLA schriftelijk worden vastgelegd middels een addendum. Wanneer deze wijzigingen financiële consequenties met zich meedragen, brengt dubbelepunt design bv hiervoor eerst een offerte uit. Wijzigingen van het SLA middels het addendum zijn enkel na wederzijds goedkeuren en ondertekening van kracht.

### Artikel 2. Ondersteuning

- 2.1 Ondersteuning bij het gebruik van het content management systeem (hierna: CMS) is onbeperkt inbegrepen. Ondersteuning kan, naar inzicht van dubbelepunt design bv, per telefoon, per e-mail of door het beschikbaar stellen van handleidingen gegeven worden.
- 2.2 Ondersteuning per telefoon en per e-mail wordt uitsluitend tijdens kantooruren uitgevoerd.
- 2.3 Telefonische ondersteuning kan niet altijd gegeven worden op het moment dat telefonisch contact opgenomen wordt.
- 2.4 Ondersteuning is mogelijk op diensten die door dubbelepunt design bv geleverd of beheerd worden. Wanneer een dienst door een externe partij geleverd wordt kan dubbelepunt design bv hier geen ondersteuning op bieden.
- 2.5 Ondersteuning is niet mogelijk op het configureren van hardware zoals laptops, telefoons of printers.

### Artikel 3. Service levels

- 3.1 Dubbelepunt design bv biedt garanties op de beschikbaarheid en configuratie van de dienst en de reactietijd in geval van verstoringen en ondersteuning. Mocht dubbelepunt design bv deze garanties niet naleven, dan kunt u een vergoeding claimen.
- 3.2 Het SLA is uitsluitend van toepassing op diensten die door dubbelepunt design bv geleverd of beheerd worden. Wanneer een dienst door een externe partij geleverd wordt kan dubbelepunt design bv hier geen garantie op bieden.

- 3.3 Gepland onderhoud valt buiten de berekening van de beschikbaarheid van een dienst. De administratie van dubbelepunt design bv is leidend voor het bepalen van de beschikbaarheid. Voor het bepalen van de beschikbaarheid van een dienst wordt de volgende formule gebruikt:

Beschikbaarheid = (aantal minuten in kalendermaand -/- aantal minuten niet beschikbaar) / aantal minuten in kalendermaand.

- 3.4 Dubbelepunt design bv biedt 3 verschillende service levels aan, zoals beschreven in onderstaand overzicht. Indien gekozen is voor shared hosting zijn SLA 2 en SLA 3 niet mogelijk.

#### Ondersteuning en bereikbaarheid

|                                                           | SLA 1           | SLA 2                          | SLA 3                                                           |
|-----------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Ondersteuning gebruikt CMS                                | Onbeperkt       | Onbeperkt                      | Onbeperkt                                                       |
| Reactietijd ondersteuning                                 | Best effort     | 8 uur tijdens<br>kantoortijden | 4 uur tijdens<br>kantoortijden                                  |
| Indienen verstoring                                       | Schriftelijk    | Schriftelijk                   | Schriftelijk of telefonisch                                     |
| Reactietijd diagnose verstoring                           | Best effort     | 4 uur tijdens<br>kantoortijden | 2 uur tijdens<br>kantoortijden<br>4 uur buiten<br>kantoortijden |
| Reactietijd oplossing verstoring<br>(na diagnose)         | Best effort     | 4 uur tijdens<br>kantoortijden | 2 uur tijdens<br>kantoortijden<br>4 uur buiten<br>kantoortijden |
| Bevindingen hoge prioriteit uit<br>securitytest verwerken | Niet inbegrepen | Niet inbegrepen                | Inbegrepen                                                      |
| Noodnummer buiten<br>kantoortijden                        | Niet inbegrepen | Niet inbegrepen                | Inbegrepen                                                      |

## Beschikbaarheid en onderhoud

|                                      | SLA 1                      | SLA 2                      | SLA 3                      |
|--------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Beschikbaarheid website (shared)     | >= 99,0%                   | -                          | -                          |
| Beschikbaarheid website (dedicated)  | >= 99,9%                   | >= 99,9%                   | >= 99,9%                   |
| Beschikbaarheid CMS                  | >= 99,9%                   | >= 99,9%                   | >= 99,9%                   |
| Fysieke locatie server               | Nederland                  | Nederland                  | Nederland                  |
| Monitoring beschikbaarheid           | Iedere 5 minuten           | Iedere 2 minuten           | Iedere 2 minuten           |
| Automatische back-ups                | Iedere 4 uur / maximaal 9x | Iedere 4 uur / maximaal 9x | Iedere 4 uur / maximaal 9x |
| Beveiligingsupdates server           | 1x per maand               | 1x per maand               | 1x per maand               |
| Updates website (exclusief maatwerk) | 1x per jaar                | 1x per jaar                | 4x per jaar                |
| Doorontwikkeling CMS                 | Voortdurend                | Voortdurend                | Voortdurend                |

## Artikel 4. Compensatie

- 4.1 Wanneer dubbelepunt design bv het afgesproken service level in een kalendermaand niet heeft behaald kan een compensatie worden geclaimd.
- 4.2 De vergoedingen die dubbelepunt design bv uitkeert voor het niet behalen van het service level zijn gestaffeld. De compensatie is een percentage van het abonnementsbedrag van het Site Abonnement. Deze garanties gelden per kalendermaand.
- Indien er meerdere gevolgen zijn door dezelfde oorzaak, wordt eenmalig een compensatie uitgekeerd.
  - In het geval van overmacht kan er geen aanspraak worden gemaakt op de contractuele compensatie.
  - Bij uitkering van contractuele compensatie kan er geen aanspraak gemaakt worden op een schadevergoeding.
  - De administratie van Site Abonnement is leidend voor het bepalen van de beschikbaarheid en reactietijden.

|                               | Staffel                                    | Compensatie |
|-------------------------------|--------------------------------------------|-------------|
| Beschikbaarheid website / CMS | 95% - maximum                              | 25%         |
|                               | 90% - 95%                                  | 50%         |
|                               | < 90%                                      | 100%        |
| Reactietijd verstoringen      | Tot 2x de gegarandeerde reactietijd        | 50%         |
|                               | Langer dan 2x de gegarandeerde reactietijd | 100%        |
| Reactietijd ondersteuning     | Tot 2x de gegarandeerde reactietijd        | 50%         |
|                               | Langer dan 2x de gegarandeerde reactietijd | 100%        |

- 4.3 U dient zelf een claim voor een compensatie in te dienen. Deze kunt u indienen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de te claimen maand. Deze claim kan enkel worden ingediend wanneer u in de betreffende maand schriftelijk een incident heeft gemeld.
- 4.4 Het indienen van een claim dient schriftelijk te gebeuren. Wanneer aan alle voorwaarden is voldaan en de metingen van dubbelepunt design bv ook een afwijking van de garantie aangeven, wordt overgegaan tot uitkering van de compensatie.