

SLA

Versie februari 2026



Deze Service Level Agreement (“SLA”) beschrijft de afspraken met betrekking tot de beschikbaarheid, het beheer en de ondersteuning van de door Netbasics geleverde Dienst.

Deze SLA vormt een integraal onderdeel van de overeenkomst tussen Netbasics B.V. (“Netbasics”) en de contractant (“Opdrachtgever”).

Inhoudsopgave

1	Definities	3
2	Toepassingsgebied	4
3	Dienstverlening	4
4	Hosting door derden	4
5	Beschikbaarheid	5
6	Support window	5
7	Incidentmanagement	5
8	Respons- en hersteltijden	6
9	Monitoring en storingsmelding	6
10	Onderhoud	6
11	Back-ups en herstel	7
12	Beveiliging	7
13	Verplichtingen opdrachtgever	7
14	Communicatie	7
15	Aansprakelijkheid	8
16	Conditie	8



1 Definities

Beschikbaarheid

De mate waarin de Dienst operationeel en bereikbaar is voor gebruik, gemeten over een kalendermaand.

Best effort

De inspanningsverplichting van Netbasics om een bepaald resultaat te bereiken zonder dat het behalen van dit resultaat wordt gegarandeerd.

Dienst

Het beschikbaar stellen, beheren en ondersteunen van de Webapplicatie inclusief het technisch applicatiebeheer en de daarbij gebruikte hostingomgeving.

Hostingprovider

De externe partij die infrastructuur- en hostingdiensten levert waarop de Dienst draait.

Gepland onderhoud

Onderhoudswerkzaamheden die vooraf worden aangekondigd aan Opdrachtgever.

Hersteltijd

De periode tussen het moment waarop Netbasics start met het oplossen van een Incident en het moment waarop de Dienst weer beschikbaar is.

Infrastructuur

De hardware-, netwerk- en virtualisatieomgeving geleverd door de Hostingprovider.

Kantooruren


Werkdagen van 08:30 tot 17:00. Zaterdagen, zondagen, algemeen erkende feestdagen en dagen waarop Netbasics heeft aangekondigd gesloten te zijn, zijn geen werkdagen.

Responstijd

De periode tussen melding van een Incident en het moment waarop Netbasics start met behandeling.

Support Window

De periode waarin Netbasics ondersteuning levert zoals vastgelegd in deze SLA.



Webapplicatie

De softwaretoepassing (waaronder Corpio/Zorg4, Sky Suite, ERP of andere overeengekomen systemen) die door Netbasics of derden beschikbaar wordt gesteld aan Opdrachtgever.

2 Toepassingsgebied

Deze SLA is van toepassing op de Dienst zoals geleverd door Netbasics.

Netbasics levert applicatiebeheer en ondersteuning. Hosting en infrastructuur worden geleverd door een externe Hostingprovider.

Aanpassingen aan functionaliteit, nieuwe functionaliteit en consultancy vallen niet onder deze SLA tenzij schriftelijk overeengekomen.

3 Dienstverlening

Netbasics draagt zorg voor:

- Technisch beheer van de Webapplicatie
- Configuratie en beheer van de hostingomgeving
- Monitoring van beschikbaarheid van de Dienst
- Installatie van beveiligingsupdates en applicatie-updates
- Onderhoud van softwarecomponenten onder beheer van Netbasics
- Coördinatie met de Hostingprovider bij incidenten
- Dagelijkse back-ups van gegevens.

Netbasics fungeert als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever met betrekking tot de Dienst.


4 Hosting door derden

De Dienst wordt gehost op infrastructuur van een externe Hostingprovider.

Netbasics is afhankelijk van de dienstverlening van deze Hostingprovider voor onder andere:

- Datacenterfaciliteiten
- Netwerkconnectiviteit
- Hardwarebeschikbaarheid
- Basis infrastructuurdiensten

Storingen veroorzaakt door de Hostingprovider of andere externe partijen vallen buiten de directe invloedssfeer van Netbasics.



Netbasics zal zich in dergelijke situaties inspannen om herstel te bespoedigen door afstemming met de Hostingprovider.

5 Beschikbaarheid

Netbasics streeft naar een Beschikbaarheid van 99,7% per kalendermaand voor de Dienst.

Bij de berekening van Beschikbaarheid worden de volgende situaties niet meegerekend:

- Storingen bij de Hostingprovider
- Gepland onderhoud
- Preventief onderhoud
- Noodonderhoud
- Storingen veroorzaakt door Opdrachtgever of derden
- Netwerkverbindingen buiten de omgeving van Netbasics
- Overmachtssituaties

De beschikbaarheidsdoelstelling betreft een inspanningsverplichting.

6 Support window

Ondersteuning wordt geleverd tijdens Kantooruren.

Incidentmeldingen buiten Kantooruren worden de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen tenzij anders overeengekomen.

7 Incidentmanagement

Incidenten worden door Netbasics geclassificeerd volgens onderstaande prioriteiten:

Prioriteit 1 – Kritiek

De Dienst is volledig niet beschikbaar

Prioriteit 2 – Hoog


Belangrijke functionaliteit werkt niet of is ernstig beperkt. B.v. modules zijn niet beschikbaar.

Prioriteit 3 – Normaal

Beperkte verstoring zonder grote impact.

Prioriteit 4 – Laag

Vragen of kleine problemen zonder directe impact.



8 Respons- en hersteltijden

Binnen het Support Window gelden de volgende richtlijnen:

Prioriteit	Responsetijd	Herstel
P1 Kritiek	< 1 uur	Best effort
P2 Hoog	< 2 uur	Best effort
P3 Normaal	< 2 werkdagen	Best effort
P4 Laag	< 1 werkweek	Best effort

Hersteltijden zijn inspanningsverplichtingen.

Indien een Incident wordt veroorzaakt door de Hostingprovider, zijn hersteltermijnen mede afhankelijk van deze partij.

9 Monitoring en storingsmelding

Netbasics monitort de Dienst automatisch op beschikbaarheid waar redelijkerwijs mogelijk.

Incidenten kunnen worden gemeld via:

- Telefoon (verplicht voor P1, P2)
- E-mail
- Eventueel supportportaal

Opdrachtgever verstrekt alle relevante informatie die nodig is voor het oplossen van een Incident.

10 Onderhoud

Netbasics voert onderhoud uit aan de Webapplicatie en configuratie onder haar beheer.

Onderhoud aan de Infrastructuur kan worden uitgevoerd door de Hostingprovider.

Gepland onderhoud wordt waar mogelijk vooraf aangekondigd.

Spoedonderhoud kan plaatsvinden zonder voorafgaande aankondiging indien noodzakelijk voor continuïteit of veiligheid.



11 Back-ups en herstel

Netbasics maakt dagelijks back-ups van gegevens van de Dienst.

Back-ups:

- worden extern opgeslagen
- worden beveiligd bewaard
- worden maximaal 840 dagen bewaard

Procedures voor herstel zijn intern vastgelegd.

Hersteltermijnen zijn afhankelijk van de aard van het Incident en eventuele afhankelijkheden van de Hostingprovider.

12 Beveiliging

Netbasics neemt passende technische en organisatorische maatregelen (conform de NEN7510 certificering gehanteerd binnen Netbasics) voor de beveiliging van de Dienst, waaronder:

- Toegangsbeheer tot systemen
- Installatie van beveiligingsupdates
- Monitoring van systemen
- Netwerkbeveiligingsmaatregelen binnen de invloedssfeer van Netbasics
- Logging waar relevant voor beheer en beveiliging

Voor infrastructuurbeveiliging is Netbasics mede afhankelijk van de Hostingprovider.

13 Verplichtingen opdrachtgever

Opdrachtgever zal:

- Medewerking verlenen bij incidentoplossing
- Correct gebruikmaken van de Dienst
- Apparatuur en verbindingen adequaat beveiligen
- Storingen tijdig melden

Vertraging veroorzaakt door Opdrachtgever kan invloed hebben op hersteltermijnen.

14 Communicatie

Na herstel van een Incident informeert Netbasics Opdrachtgever indien relevant. Communicatie vindt plaats via e-mail, telefoon of het support portaal.



15 Aansprakelijkheid

Deze SLA bevat inspanningsverplichtingen.

Netbasics is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door:

- Storingen bij de Hostingprovider
- Netwerkstoringen buiten haar invloedssfeer
- Overmachtssituaties

Voor het overige geldt de aansprakelijkheidsregeling uit de hoofd overeenkomst en algemene voorwaarden.

16 Conditie

Deze SLA is onderdeel van het contract met Netbasics.

De condities geldend voor die overeenkomst zijn ook op deze SLA van toepassing.

Contractant vrijwaart Netbasics van enige vorm van schadevergoeding bij het niet behalen van de in deze SLA vermelde Hersteltijd.

Door te tekenen voor akkoord van het contract met Netbasics geeft u aan kennis te hebben genomen van de leveringsvoorwaarden zoals die bij Netbasics van toepassing zijn (gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Midden-Nederland onder nummer 30174840) en ze te aanvaarden. U kunt de voorwaarden bij ons kosteloos opvragen of nalezen op www.netbasics.nl/leveringsvoorwaarden.