Netbasics making IT simple

Netbasics B.V.
Postbus 584
3770 AN Barneveld

Plantagelaan 59
3772 MB Barneveld

telefoon: (0342) 40 44 80
fax: (0342) 40 44 89
e-mail: info@netbasics.nl
www.netbasics.nl

SLA

Versie 4.1 –oktober 2022

KvK nr.: 09085709
Bank: NL80 RABO 0385 5507 23
Btw nr.: NL 8099.82.250.B.01

Inhoudsopgave

1 Definities 3
2 Toepassingsgebied 4
3 Service afspraken 5
3.1 Operationele uitvoering 5
3.2 Support Window 5
3.3 Respons- en Hersteltijden 5
4 Beschikbaarheid van de Dienst 5
5 Storingsmelding 6
6 Storingsopheffing 6
7 Herstel van de Dienst 6
8 Condities 6

1 Definities

Best effort
De toezegging van de uitvoerende partij om zijn best te doen om een bepaald doel te bereiken zonder dat het behalen van dit doel gegarandeerd kan worden.

Dienst
Het voor wezenlijk gebruik beschikbaar stellen van de Webapplicatie van de contractant, zoals beschikbaar gesteld aan of ontwikkeld voor contractant door Netbasics of derden.

Hersteltijd
De tijd zoals die door Netbasics geregistreerd wordt tussen het moment dat actie wordt ondernomen (zie Responstijd) en het moment dat de Dienst hersteld is.

Infrastructuur
Het geheel van hardware- en software-componenten welke deels of geheel zijn ingericht voor het leveren van de Dienst.

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.

Preventief onderhoud
Het uitvoeren van werkzaamheden aan de Infrastructuur met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen garanderen.

Responstijd
De tijd tussen de storingsmelding door de contractant of het moment van storingsmelding door het automatische controlesysteem en het moment waarop een reactie wordt gegeven om over te gaan tot actie om de Storing te gaan herstellen.

SLA

Service Level Agreement.

Storing

Van een Storing is sprake als de Dienst onderbroken is als gevolg van de staat van de Infrastructuur, met uitzondering van:

- Omstandigheden welke direct of indirect aan de contractant zijn toe te rekenen.
- Omstandigheden veroorzaakt door derden waarop Netbasics redelijkerwijs geen of onvoldoende invloed kan uitoefenen.
- Preventief onderhoud zolang dit in afstemming met de contractant wordt uitgevoerd.
- Tekortkomingen van de Webapplicatie van contractant welke sinds de ingebruikname onopgemerkt zijn gebleven.

Support Window

Het Support Window is de periode waarin de dienstdoende systeembeheerder beschikbaar is voor het in behandeling nemen van meldingen.

Webapplicatie

De softwaretoepassing beschikbaar gesteld aan of specifiek ontwikkeld voor contractant, door Netbasics of derden, welke gehost wordt op de Infrastructuur of Infrastructuur in gebruik genomen door Netbasics.

2 Toepassingsgebied

Deze SLA is van toepassing op de Dienst, als gedefinieerd in ‘Definities’.

De bij dit contract horende gebruiksrechten van hardware en software worden afgenomen als een Dienst van Netbasics, tenzij anders is overeengekomen.

3 Service afspraken

3.1 Operationele uitvoering

Netbasics draagt zorg voor de beschikbaarheid van de Dienst en alle ondersteunende software componenten. Dit betreft de navolgende zaken:

- Automatische controle van de beschikbaarheid van de Dienst.
- Onderhoud en beheer van software.
- Installatie van kritieke software updates.
- Er worden dagelijks back-ups gemaakt. Back-ups worden op een externe locatie bewaard. Procedures voor back-up en herstellen van de back-up zijn vastgelegd. Back-ups worden maximaal 840 dagen bewaard.

Aanpassingen aan de functionaliteit van de Webapplicatie en additionele functionaliteit voor de Webapplicatie zijn niet inbegrepen.

3.2 Support Window

Het Support Window geldend voor deze SLA is op Werkdagen van
09:00 - 17:00 uur.

3.3 Respons- en Hersteltijden

Binnen het Support Window zal er binnen maximaal 1 (zegge: één) uur na melding of detectie van een Storing actie worden ondernomen. Vervolgens wordt er een Hersteltijd naar Best effort aangehouden.

4 Beschikbaarheid van de Dienst

Het niet beschikbaar zijn van de Dienst als gevolg van de volgende oorzaken, wordt buiten beschouwing gelaten.

- Preventief onderhoud.
- Gepland onderhoud en in productie nemen van nieuwe releases.
- Systemen buiten het netwerk van Netbasics.
- Handelen door partijen anders dan Netbasics.

Indien de beschikbaarheid niet voldoet, zal Netbasics actie ondernemen, waar mogelijk preventief.

5 Storingsmelding

Netbasics controleert automatisch op onderbrekingen van de Dienst. Tijdens kantoortijden kan de melding telefonisch aan Netbasics B.V. worden doorgegeven via het algemene nummer.

6 Storingsopheffing

De contractant dient Netbasics alle medewerking te verlenen bij het herstellen van de Dienst indien dit de Hersteltijd bevordert.

7 Herstel van de Dienst

Wanneer de Dienst hersteld is, zal Netbasics de contractant hiervan op de hoogte stellen, tenzij ten tijde van de Storing anders is overeengekomen. Op de hoogte stellen verloopt via mail of telefonisch.

8 Condities

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 Responstijd.

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.

_____