

1. ALGEMENE BEPALINGEN

1.1. Partijen

De Service Level Agreement (SLA) is een overeenkomst die gesloten is tussen:

Privacy Bekwaam BV

Langegracht 2C
3811 BT Amersfoort

Geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58093877 en hierna te noemen "Leverancier".

Klant van Privacy Bekwaam BV, afnemer van de betrokken diensten, hierna te noemen "Klant".

1.2. Scope

Deze SLA is van toepassing op de online oplossingen en de ondersteuning die Leverancier hierop levert. Indien de online oplossing een specifieke SLA heeft, geldt die SLA op de punten waarin deze voorziet.

Dit document beschrijft de kwalitatieve en kwantitatieve standaard afspraken voor het niveau van de door Leverancier aangeboden diensten.

De volgende zaken vallen buiten de scope van deze SLA:

- De verbinding tussen de Klant en de online oplossing
- Functioneel beheer van de webapplicatie door Klant

1.3. Abonnementstype

Deze SLA is enkel van toepassing indien Klant:

- Een betaald abonnement op de online oplossing heeft afgesloten
- Het abonnement ook daadwerkelijk betaald is voor de periode

De SLA is niet van toepassing op:

- Gratis abonnementsvormen
- Betaalde abonnementen met 100% korting

Tevens is deze SLA alleen van toepassing op de online oplossingen waarbij de dienst "hosting" of soortgelijke dienstverlening is afgenomen.

1.4. Looptijd

De SLA is geldig gedurende de looptijd van het betaalde abonnement op de online oplossing. Tussentijdse beëindiging van de SLA is niet mogelijk.

1.5. Toepasselijke versie

Leverancier heeft het recht de SLA te herzien om nieuwe omstandigheden of inzichten, die ten tijde van het opstellen van deze versie van de SLA nog niet bekend of beschikbaar waren, in de SLA te verwerken. In dit geval zal Leverancier de Klant per e-mail op de hoogte brengen van de nieuwe versie van de SLA en de ingangsdatum van de nieuwe SLA. Hierbij heeft Klant het recht om tot 14 dagen na de notificatie over de nieuwe versie van de SLA, bezwaar te maken. Indien Klant geen bezwaar maakt wordt de nieuwe versie van de SLA per ingangsdatum actief.

1.6. Gerelateerd(e) document(en)

Leverancier biedt standaard deze SLA aan bij zijn online oplossing. Hierbij is het mogelijk dat een online oplossing een specifieke SLA heeft. Indien dat het geval is, geldt de specifieke SLA op de punten waarin deze voorziet. Voor de punten waarin de specifieke SLA niet voorziet, geldt deze standaard SLA.

Leverancier en Klant kunnen een maatwerk SLA overeengekomen zijn. Indien dat het geval is geldt de maatwerk SLA op de punten waarin deze voorziet. Voor de punten waarin de maatwerk SLA niet voorziet, geldt deze standaard SLA.

Daar waar de definities of bepalingen in deze SLA strijdig zijn met het privacy beleid of de algemene voorwaarden van Privacy Bekwaam, prevaleert deze SLA.

2. WEBSITE EN/OF -APPLICATIE

2.1. Datacentrum

Leverancier gebruikt het datacentrum van Hetzner in Falkenstein, Duitsland. Dit datacentrum maakt gebruik van de nieuwste technieken. Dit datacentrum is ISO/IEC27001 gecertificeerd en wordt 24/7/365 gemonitord.

Het staat Leverancier vrij om, indien dit door Leverancier nodig wordt geacht, te veranderen van datacentrum. Hierbij is Leverancier verplicht om een datacentrum in Europa te gebruiken, waardoor de Europese wetgeving van toepassing is en blijft.

2.2. Servers

Leverancier maakt gebruik van een aantal virtuele servers. Hierdoor levert hardware uitval slechts beperkt hinder en kan er eenvoudig geschakeld worden tussen servers.

2.3. Onderhoud en onderhoudsvensters

Leverancier pleegt actief en periodiek onderhoud aan de online oplossingen en de hosting omgeving waarop deze oplossingen worden gehost. Regulier onderhoud wordt uitgevoerd op tijdstippen waarop de gebruikers zo min mogelijk overlast ondervinden of welke volgens Leverancier het best geschikt geacht worden. Leverancier streeft ernaar om Klant hier vooraf over te informeren.

Indien Leverancier het nodig acht kan er een spoed onderhoudsvenster worden ingesteld. Klant wordt hier niet van tevoren over ingelicht.

2.4. Beschikbaarheid website en/of webapplicatie

Leverancier garandeert een beschikbaarheid van de online oplossingen van 99,5% per maand. Dat komt neer op maximaal 3 uur, 39 minuten en 9 seconden onbereikbaarheid per maand. Leverancier heeft hierbij het doel een zo hoog mogelijke bereikbaarheid te bieden.

Deze beschikbaarheid wordt als volgt berekend:

$$100\% \times (1 - (\text{aantal minuten onbereikbaar} / \text{totaal aantal minuten per maand}))$$

Er is sprake van uitval als de online oplossing als gevolg van een niet-geplande gebeurtenis voor alle gebruikers onbereikbaar is. Indien de online oplossing slechts gedeeltelijk onbruikbaar is of niet correct functioneert, is er sprake van een storing waarbij de dienst op zich als bereikbaar wordt aangemerkt.

De volgende situaties tellen niet mee als niet-beschikbaarheid:

- Uitval door aangekondigd onderhoud
- Uitval door spoedonderhoud t.b.v. de veiligheid van de server of online oplossing
- Uitval die optreedt als gevolg van een storing in het datacentrum
- Uitval veroorzaakt door omstandigheden op de locatie van Klant
- Indien een van de gemonitorde diensten de gestelde beschikbaarheid niet haalt, dan heeft Klant recht op een vergoeding die gelijk is aan de kosten van de desbetreffende dienst in die maand.

2.5. Back-up

Leverancier zorgt voor een dagelijkse back-up van alle gegevens van Klant. Deze back-ups worden gemaakt op de opslag van een fysiek andere locatie buiten het datacentrum. De back-up is primair bedoeld om bij storingen de dienstverlening te kunnen herstellen en wordt daarom niet langer dan 7 dagen bewaard.

Klant heeft de mogelijkheid om incidenteel de Leverancier te verzoeken data uit de back-up terug te halen. Leverancier heeft hierbij een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. Leverancier is gerechtigd hiervoor kosten in rekening op basis van nacalculatie tegen het reguliere uurtarief voor Klant.

2.6. Beveiligingsbeleid

De servers van Leverancier of de servers waarop de virtuele servers van Leverancier draaien, staan in een modern, gecertificeerd en beveiligd datacentrum. De communicatie tussen de browser en de online oplossing verloopt via een versleutelde verbinding.

3. ONDERSTEUNING

3.1. Algemeen

De geboden ondersteuning verschilt per online oplossing, meer informatie hierover vindt u in de Product- en Dienstenovereenkomst. Indien er geen specifieke informatie over de ondersteuning beschikbaar is, vind ondersteuning plaats op basis van “Best-effort”. Hierbij wordt Klant geholpen waar mogelijk, maar heeft Leverancier geen verplichting hiertoe. Leverancier bepaalt per ondersteuningsaanvraag of dit op basis van “Best-effort” kan worden afgehandeld of dat hier kosten aan verbonden zijn. Indien er kosten aan verbonden zijn, zal Klant hiervan tevoren over worden ingelicht.

3.2. Bereikbaarheid

Leverancier biedt ondersteuning aan voor Klant per e-mail, mits anders overeengekomen. Leverancier is bereikbaar via: info@privacybekwaam.nl

Voor spoedmeldingen is het telefoonnummer **+31 (0) 85 060 62 67** beschikbaar. Telefonische meldingen dienen altijd te worden voorafgegaan door een melding per e-mail. Leverancier zal deze melding gebruiken voor registratiedoeleinden en beantwoording.

Indien Klant beschikt over een maatwerk SLA, kunnen daarin afwijkende afspraken met betrekking tot de bereikbaarheid van ondersteuning worden opgenomen.

3.3. Beschikbaarheid

Leverancier biedt ondersteuning aan welke beschikbaar is op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur. Leverancier is niet beschikbaar op officieel erkende Nederlandse feestdagen.

In de praktijk is Leverancier ook buiten dit tijdsframe beschikbaar. Echter kan deze beschikbaarheid niet worden gegarandeerd.

Indien Klant beschikt over een maatwerk SLA, kunnen daarin afwijkende afspraken met betrekking tot de beschikbaarheid van ondersteuning worden opgenomen.

3.4. Response- en oplostijden

Bij ondersteuning op basis van “Best-effort” zijn er geen gestelde response- en oplostijden. Leverancier heeft als streven meldingen binnen 48 uur te beantwoorden, maar heeft daar geen verplichting toe. In de praktijk ontvangt Klant ondersteuning sneller dan de gestelde 48 uur.

Indien Klant beschikt over een maatwerk SLA, kunnen daarin afwijkende afspraken met betrekking tot de respons- en oplostijden worden opgenomen.

Na een onverwachte (ver)storing ontvangt Klant een incidentrapport.

4. OVERIGE BEPALINGEN

4.1. Algemene verplichtingen Klant

Klant verleent medewerking bij de uitvoering van de SLA door Leverancier te voorzien van gegevens en bescheiden welke Leverancier overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de SLA. Klant informeert Leverancier omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de SLA van belang kunnen zijn.

4.2. Kosten

Kosten van de online oplossingen kunnen bestaan uit:

- Setup kosten: eenmalige kosten bij start dienstverlening
- Ontwikkelkosten: eenmalige kosten voor ontwikkeling online oplossing
- Ondersteuning en dienstverlening: periodieke kosten

Kosten worden overeengekomen in de Product- en Dienstenovereenkomst.

4.3. Bekendmaking

Partijen zijn ieder voor zich verantwoordelijk voor het op de hoogte brengen van medewerkers of medewerkers van de inhoud van deze SLA.

4.4. Bescherming (persoons)gegevens

Leverancier is ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens de “verwerker” in de zin van de algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Leverancier heeft op grond van deze wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens verplichtingen tegenover personen die in de online oplossing geregistreerd zijn.

Deze verplichtingen betreffen voor betrokkenen:

- Verstrekken van informatie en geven van inzage
- Corrigeren van persoonsgegevens
- Verwijderen van persoonsgegevens

4.5. Intellectueel eigendom

Alle rechten van intellectueel eigendom op de online oplossingen en overige materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en offertes berusten uitsluitend bij Leverancier. Klant verkrijgt uitsluitend gebruiksrecht, mits niet anders overeengekomen in de opdrachtovereenkomst.

4.6. Niet-nakoming

Wanneer in de SLA opgenomen verplichtingen niet worden uitgevoerd of kunnen worden uitgevoerd, zijn Leverancier en Klant verplicht met elkaar in overleg te treden. In dit overleg wordt in ieder geval de oorzaak van de tekortkoming besproken en de mogelijkheden om de geconstateerde tekortkomingen binnen een redelijke termijn op te lossen.

4.7. Overmacht

Alle afspraken die in de SLA zijn opgenomen zijn onder voorbehoud van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van partijen onafhankelijke omstandigheid.

Indien een overmachtsituatie zich voordoet, is de partij aan wiens zijde de overmachtsituatie zich voordoet, verplicht dit onmiddellijk te melden aan de andere partij. Partijen dienen vervolgens in overleg te treden over de te ondernemen acties.

4.8. Geschillen

In het geval van een geschil tussen partijen vindt overleg tussen beide partijen plaats. Partijen kunnen zich daarbij laten vergezellen door een deskundige. In het geval dat partijen niet binnen drie maanden het geschil kunnen oplossen, behouden zij zich het recht voor om het geschil aanhangig te maken bij de civiele rechter.

4.9. Onverbindendheid van onderdelen

Indien één of meer afspraken van de SLA onverbindend zijn of worden, blijven de overige afspraken van kracht.