Service Level Agreement

Van Ons

versie 1.2 - december 2021

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave **2**

Definitielijst **3**

Inleiding **8**

Doel van de Service Level Agreement 8
Betaling 8
Duur en beëindiging 9
Versienummer en wijzigingen 9

Service Level Agreement **10**

1. Algemeen 10
2. Beheer van de Diensten 10
3. Onderhoud van de Diensten 11
4. Responstijden en compatibiliteit 11
5. Beschikbaarheid 12
6. Metingen en kwaliteitsbewaking 13
7. Capaciteit 13
8. Koppelingen 14
9. Certificering 15
10. Back-ups 16
11. Beveiliging 17
12. Audits 17
13. Contact 18
14. Supportdesk 18
15. Wijzigingsverzoeken 19
16. Melden van Incidenten 19
17. Afhandeling van Incidenten 20
18. Service credit 22
19. Exit-regeling 23
20. Slotbepalingen 24

Ondertekening **24**

Bijlage 1 | Contactgegevens **25**

Bijlage 2 | Beveiligingsmaatregelen **26**

Bijlage 3 | Addendum **27**

Definitielijst

In deze Service Level Agreement worden sommige begrippen met een hoofdletter geschreven. Deze begrippen hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, telkens de betekenis die daaraan wordt gegeven in het onderstaande overzicht.

Definitie	**Uitleg**
Apparatuur	Alle hardware die door Van Ons B.V. als onderdeel van de Diensten aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld of die door Van Ons B.V. gebruikt worden in het kader van de levering van de Diensten.
Back-up	Een reservekopie van de in artikel 10 van deze Service Level Agreement omschreven Data, Configuraties en/of Software die door Van Ons B.V. kan worden teruggezet in het geval van Incidenten.
Beschikbaarheid	De tijdsperiode waarin de Diensten gedurende een bepaalde maand benaderd kunnen worden via het internet, uitgedrukt in een percentage dat berekend wordt aan de hand van de formule zoals vastgelegd in artikel 5 van deze Service Level Agreement.
Configuratie	De combinatie en/of instelling van de verschillende componenten (zoals bepaalde Apparatuur, Software en/of Data) die samen de Diensten vormen.
Data	Alle gegevens die met gebruik van de Diensten worden opgeslagen, dan wel die anderszins door Opdrachtgever of Eindgebruikers bij Van Ons B.V. worden aangeleverd om via de Diensten te worden opgeslagen.

Diensten	Hetgeen dat Van Ons B.V. volgens de Overeenkomst levert aan Opdrachtgever. De dienst kan bijvoorbeeld “webhosting” zijn.
Eindgebruiker	De natuurlijke persoon die gebruik maken van de Diensten. Dit kunnen bijvoorbeeld medewerkers van Opdrachtgever of klanten van Opdrachtgever zijn.
Fout	Alternatieve aanduiding voor een Incident.
Functionaliteit	Specifieke eigenschappen of kenmerken die een bepaald gebruik of een bepaalde toepassing van de Diensten mogelijk maken.
Gepland Onderhoud	Alle reguliere onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot de Diensten die niet kwalificeren als Spoedonderhoud.
Impact	De (ernst van de) gevolgen van een Incident voor Opdrachtgever, welke bepaald moet worden aan de hand van het overzicht zoals vastgelegd in artikel 17 van deze Service Level Agreement.
Incident	Het substantieel niet voldoen van de Diensten aan de overeengekomen specificaties alsmede de situatie waarin sprake is van niet-Beschikbaarheid die niet het gevolg is van Onderhoud.
Koppeling(en)	Eventuele koppelingen met software of systemen van derden die géén onderdeel zijn van de Diensten, welke al dan niet met behulp van een Application Programming Interface (API) tot stand zijn gebracht.
Onderhoud	Alle door Van Ons B.V. te verrichten onderhoudswerkzaamheden, waaronder zowel Gepland Onderhoud als Spoedonderhoud wordt begrepen, een en ander zoals nader uitgewerkt in artikel 3 van deze Service Level Agreement.

Openingstijden	De gebruikelijke openingstijden van Van Ons B.V. zoals vermeld in artikel 14 van deze Service Level Agreement.
Oplostijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment waarop Opdrachtgever een melding van een Incident indient conform artikel 16 van de Service Level Agreement en het moment waarop Van Ons B.V. een Workaround aan Opdrachtgever heeft voorgesteld dan wel een definitieve oplossing voor het Incident heeft gerealiseerd of aangedragen.
Online Producer	Werknemer van Van Ons B.V. die als eerste aanspreekpunt fungeert tussen Opdrachtgever (klant) en de rest van het team van Van Ons B.V. Zijn of haar gegevens zijn opvraagbaar via de algemene contactgegevens van Van Ons B.V. in deze Service Level Agreement. Ook bekend als 'Project manager'.
Opdrachtgever	De partij waar Van Ons B.V. de overeenkomst mee aan gaat. De klant.
Overeenkomst	Contract, factuur, offerte. Dat wat tot stand komt doordat de ene partij iets aanbiedt en een andere partij dat aanvaardt.
Overmacht	Een situatie van overmacht kan ontstaan door bijvoorbeeld toeval, een natuurverschijnsel of door derden. In het geval dat Van Ons B.V. door leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Van Ons B.V. kan worden geëist.

Prioriteit	De prioriteit die aan een Incident wordt toegekend op basis van de Impact en Urgentie daarvan, conform artikel 17 van deze Service Level Agreement.
Reactietijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment waarop Opdrachtgever een melding van een Incident indient conform artikel 16 van deze Service Level Agreement en het moment het moment waarop Van Ons B.V. een eerste inhoudelijke reactie geeft.
Recovery Point Objective	De tijd die maximaal verstrijkt tussen het maken van twee Back-ups en aan de hand waarvan beoordeeld kan worden welke Data, Configuraties en/of Software er verloren kunnen gaan bij het terugzetten van de Back-up.
Recovery Time Objective	De tijd die nodig is om een Back-up terug te zetten en aan de hand waarvan beoordeeld kan worden hoe lang het kan duren voordat de Diensten na een Incident weer Beschikbaar zijn.
Responstijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment waarop er vanaf een apparaat dat géén onderdeel is van de Diensten een verzoek wordt gedaan aan de Diensten en het moment waarop de reactie op dat verzoek volledig op het betreffende apparaat is ontvangen.
Software	Alle programmatuur die als onderdeel van de Diensten geleverd of beschikbaar gesteld wordt, waaronder zowel systeemprogrammatuur, functieprogrammatuur en applicatie-programmatuur begrepen kan zijn. Inclusief online diensten.
Spoedonderhoud	Onvoorziene onderhoudswerkzaamheden als gevolg van Incidenten, waarbij gelet op de Impact en Urgentie van het Incident direct ingrijpen van Van Ons B.V. vereist is.

Support / Supportdesk	Het dedicated ondersteunende kanaal dat Van Ons B.V. aan (hosting)klanten aanbiedt zoals gedefinieerd in artikel 14 van deze Service Level Agreement.
Updates	Het door Van Ons B.V. gecontroleerd uitvoeren van updates van gebruikte Software. Updates bevatten altijd aangepaste Software, vaak met als doel functionaliteit uit te breiden of te verbeteren.
Urgentie	De spoedeisendheid van een Incident voor Opdrachtgever, welke bepaald moet worden aan de hand van het overzicht zoals vastgelegd in artikel 17 van deze Service Level Agreement.
Workaround	Een tijdelijke oplossing voor een Incident waarmee de oorzaak van het Incident niet of niet volledig wordt weggenomen, maar waarmee de gevolgen van het Incident voor Opdrachtgever substantieel worden beperkt.

Overige met hoofdletter geschreven begrippen in deze Service Level Agreement hebben telkens de betekenis zoals beschreven in de Algemene leveringsvoorwaarden.

Inleiding

Deze Service Level Agreement is van toepassing op de diensten die door Van Ons B.V., gevestigd op Weteringschans 106 in Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 58002278 worden geleverd aan Opdrachtgever.

Deze Service Level Agreement is onlosmakelijk verbonden met de reeds tussen Partijen gesloten overeenkomst met de aanduiding “Offerte” (de “Overeenkomst”) en alle bijbehorende Bijlagen, zoals maar niet beperkt tot de van toepassing zijnde Algemene leveringsvoorwaarden en een eventuele tussen Partijen gesloten Verwerkersovereenkomst.

Afspraken die in de Overeenkomst, de Algemene leveringsvoorwaarden of andere Bijlagen zijn vastgelegd (bijvoorbeeld in het kader van aansprakelijkheid, de verwerking van persoonsgegevens, et cetera) zijn onverkort van toepassing op deze Service Level Agreement.

Bij tegenstrijdigheden tussen de verschillende documenten geldt de rangorderegeling: Overeenkomst - Offerte - Algemene leveringsvoorwaarden - Service Level Agreement - Bijlagen.

Doel van de Service Level Agreement

Het doel van deze Service Level Agreement is het maken van afspraken over de kwaliteit van de door Van Ons B.V. aan Opdrachtgever geleverde Diensten. Dit krijgt vorm door het vastleggen van concrete en meetbare kernprestatie-indicatoren. Tevens heeft de Service Level Agreement tot doel om afspraken te maken over de onderlinge samenwerking tussen Partijen. In deze Service Level Agreement zijn om die reden uniforme procedures vastgelegd voor het contact tussen Partijen en de afhandeling van eventuele meldingen of verzoeken van Opdrachtgever.

Betaling

Voor de op grond van deze Service Level Agreement verrichte werkzaamheden en/of gedane toezeggingen is Opdrachtgever aan Van Ons B.V. een vast bedrag verschuldigd van [bedrag] euro, exclusief btw per [interval]. Deze kosten worden door Van Ons B.V. per [interval] [vooraf/achteraf] bij Opdrachtgever in rekening gebracht.

De gegevens tussen de vierkante haakjes zijn opgenomen in de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Van Ons B.V. en Opdrachtgever.

Voor bepaalde werkzaamheden kan Van Ons B.V. een aanvullende vergoeding bij Opdrachtgever in rekening brengen op basis van nacalculatie. Waar dit het geval is, wordt dit expliciet aangegeven in de Service Level Agreement.

Duur en beëindiging

De Service Level Agreement komt tot stand na aanvaarding door Opdrachtgever en treedt in werking per [factuurdatum].

De looptijd van de Service Level Agreement is gekoppeld aan de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst wordt opgezegd, geldt deze opzegging derhalve onverkort voor de gesloten Service Level Agreement. De Service Level Agreement kan niet los van de Overeenkomst worden opgezegd.

Versienummer en wijzigingen

Van Ons B.V. is te allen tijde gerechtigd de SLA te wijzigen. Een wijziging zal via e-mail of post worden gecommuniceerd aan Opdrachtgever. De gewijzigde SLA treedt in werking dertig (30) dagen na bekendmaking, tenzij tegen de wijzigingen, binnen dertig (30) dagen na bekendmaking, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt. Van Ons B.V. heeft dan het recht de Overeenkomst voor de resterende duur voort te zetten onder de overeengekomen SLA of de Overeenkomst met een opzegtermijn van één (1) maand te beëindigen.

Dit document beschrijft verder de verplichtingen en rechten van Van Ons B.V. en de Opdrachtgever. Eventuele wijzigingen aan deze SLA kunnen op verzoek van de Opdrachtgever worden vastgelegd middels een addendum.

De in de SLA overeengekomen Service Levels kunnen alleen nagekomen worden indien de afspraken en procedures tussen Van Ons B.V. en Opdrachtgever eveneens worden nageleefd.
Service Level Agreement zullen telkens onder een nieuw versienummer worden verspreid. De wijzigingen dienen per versie in het onderstaande overzicht te worden omschreven.

Versienummer	Datum	Redactie	Omschrijving van wijzigingen
1.0	7 april 2020	Van Ons	Start document.
1.1	8 juni 2020	Van Ons	Diverse artikelen zijn specifieker omschreven.
1.2	21 december 2020	Van Ons	Nieuwe certificeringen.

Service Level Agreement

1. Algemeen

1.1. De in deze Service Level Agreement door Van Ons B.V. afgegeven garanties of resultaatverplichtingen, zijn niet van toepassing indien:

1.1.a. Er door Opdrachtgever of Eindgebruikers wijzigingen zijn doorgevoerd in of handelingen zijn verricht met betrekking tot de Diensten die op grond van de Overeenkomst, of andere schriftelijke afspraken tussen Partijen niet zijn toegestaan;de tekortkoming het gevolg is van fouten in of problemen met Apparatuur, Software of materialen van derden die géén onderdeel zijn van de Diensten en/of waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Van Ons B.V. is voorgeschreven;

1.1.b. Opdrachtgever door Van Ons B.V. gegeven redelijke adviezen of instructies met betrekking tot de Diensten niet, niet-volledig of niet-tijdig heeft opgevolgd;

1.1.c. De tekortkoming samenhangt met een hogere belasting van de Diensten dan op grond van de Overeenkomst, of andere schriftelijke afspraken tussen Partijen is toegestaan; of

1.1.d. Er sprake is van Overmacht.

1.2. Hoewel eventuele garanties of resultaatverplichtingen van Van Ons B.V. komen te vervallen in de situaties zoals beschreven in het vorige lid, zal Van Ons B.V. zich inspannen om Opdrachtgever alsnog zo goed mogelijk te ondersteunen. Eventuele in dit kader gemaakte kosten zijn hierbij echter voor rekening van Opdrachtgever en zullen op basis van nacalculatie tegen het dan geldende uurtarief van Van Ons B.V. bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

2. Beheer van de Diensten

2.1. Als onderdeel van deze Service Level Agreement kan Van Ons B.V. ten behoeve van Opdrachtgever bepaalde beheerwerkzaamheden verrichten. Zoals het uitvoeren van updates van Software.

2.2. Voor de beheerwerkzaamheden zullen door Van Ons B.V. alleen additionele kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht als ingrijpend onderhoud nodig is n.a.v. uitgevoerde Updates. Kleine ongemakken worden kosteloos verholpen. Van Ons B.V. vraagt vooraf goedkeuring bij Opdrachtgever voor eventuele additionele kosten. Van Ons B.V. zal daarbij telkens uitgaan van de overeengekomen uurtarieven, of in het geval dat hierover geen afspraken zijn gemaakt van het dan geldende uurtarief door Van Ons B.V.

3. Onderhoud van de Diensten

3.1. Van Ons B.V. zal zich inspannen om de Diensten gedurende de looptijd van de Service Level Agreement voor Opdrachtgever te onderhouden. De door Van Ons B.V. te verrichten onderhoudswerkzaamheden bestaan uit:

3.1.a. Correctief onderhoud: het herstellen van door Opdrachtgever of derden gemelde dan wel door Van Ons B.V. geconstateerde Fouten.

3.1.b. Preventief onderhoud: het nemen van maatregelen om Incidenten in de toekomst te vermijden of te voorkomen.

3.1.c. Perfectief onderhoud: het verbeteren of optimaliseren van de werking van bestaande Functionaliteiten.

3.2. Onderhoudswerkzaamheden kunnen tot gevolg hebben dat de Diensten tijdelijk niet of slechts beperkt Beschikbaar zijn. Om de overlast van de door Van Ons B.V. te verrichten werkzaamheden te beperken, zal Van Ons B.V. het moment waarop Gepland Onderhoud wordt verricht steeds vooraf afstemmen met Opdrachtgever. In afwijking van artikel 3.2 van deze Service Level Agreement mag Gepland Onderhoud ook zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever worden uitgevoerd indien de te verrichten werkzaamheden naar verwachting niet zullen resulteren in een verstoring of beperking van de Beschikbaarheid.

3.3. In afwijking van artikel 3.2 van deze Service Level Agreement mag Spoedonderhoud dat vanwege de Impact en Urgentie niet kan worden uitgesteld ook zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever worden uitgevoerd. Van Ons B.V. zal zich inspannen om Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen over de aard en de verwachte duur van de werkzaamheden.

3.4. Het Onderhoud kan tot gevolg hebben dat bestaande Functionaliteiten worden aangepast en/of komen te vervallen. Van Ons B.V. zal zich inspannen om Opdrachtgever ten minste 10 werkdagen van tevoren per e-mail op de hoogte te stellen indien er sprake is van een wezenlijke verandering in Functionaliteit.

4. Responstijden en compatibiliteit

4.1. Van Ons B.V. spant zich voor de geleverde Diensten in de hieronder beschreven Responstijden realiseren.

Omschrijving functionaliteit	**Responstijd**
Storing / site onbereikbaar	Tijdens Openingstijden: <1 uur Buiten Openingstijden: best effort
Wijzigingen (betaald) / inhoudelijke vragen via Support	Binnen 24 uur reactie, met uitzondering van het weekend. Aanvragen op vrijdag krijgen bijvoorbeeld uiterlijk op maandag reactie.

4.2. Van Ons B.V. zorgt dat de hierboven beschreven Responstijd dagelijks bij minimaal 75 procent van de door Van Ons B.V. conform artikel 6 van deze Service Level Agreement uitgevoerde metingen behaald wordt.

4.3. Opdrachtgever erkent dat de daadwerkelijk door Eindgebruikers ervaren Responstijd afhankelijk is van diverse (externe) omstandigheden en daarom kan afwijken van de door Van Ons B.V. gemeten waarden. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van moderne hardware voorzien van up-to-date software.

4.4. Voor het goed presteren van de Diensten is een internetverbinding nodig met een minimale bandbreedte van 75 Mb's (downloadsnelheid) en 50 Mb's (uploadsnelheid) per Eindgebruiker.

4.5. Opdrachtgever erkent dat de vereiste internetverbinding en/of specificaties gedurende de tijd kunnen wijzigen in verband met voortschrijdende technologie en/of veranderingen in de Diensten. Van Ons B.V. zal zich inspannen om Opdrachtgever hier zo goed mogelijk over op de hoogte te houden.

4.6. Van Ons B.V. zal zich inspannen om de Diensten te laten functioneren bij gebruik van de populairste internetbrowsers (te weten: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Apple Safari en Google Chrome), maar kan gezien de snelle ontwikkeling bij browser leveranciers hierover geen garanties geven.

5. Beschikbaarheid

5.1. Van Ons B.V. zal zich inspannen om voor het webhosting deel van de Diensten een Beschikbaarheid van 99,9% te realiseren.

5.2. De Beschikbaarheid wordt door Van Ons B.V. op jaarbasis vastgesteld. Bij de berekening van de in artikel 5.1 opgegeven Beschikbaarheid (A) wordt telkens uitgegaan van de volgende formule:

*A = 100% * [1 – (t : T)]*

t = het aantal minuten dat de Diensten gedurende de maand niet beschikbaar is voor Opdrachtgever (gehele uitval van de Diensten). De tijd, door Van Ons B.V. gemeten en geregistreerd, wordt geteld vanaf het begin van het Incident tot het gereed melden door Van Ons B.V. van het Incident aan Opdrachtgever (= Hersteltijd).
T = totaal aantal minuten per maand

5.3. Bij de berekening van de Beschikbaarheid met behulp van de hiervoor beschreven formule wordt niet-Beschikbaarheid als gevolg van Overmacht niet meegerekend.

6. Metingen en kwaliteitsbewaking

6.1. De Beschikbaarheid en de Responstijd van de Diensten, zoals hiervoor beschreven in artikel 4 en 5, wordt door Van Ons B.V. gemeten middels een real-time up-time monitor tool. Die checkt de beschikbaarheid van een site elke 60 seconden en geeft daarvan telkens een melding via verschillende kanalen naar Van Ons B.V. toe.

6.2. Indien uit de metingen blijkt dat sprake is van een Incident, zal Van Ons B.V. zich inspannen om Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. Het Incident wordt vervolgens afgehandeld conform artikel 17 van deze Service Level Agreement.

6.3. Om Opdrachtgever de mogelijkheid te geven om te controleren in hoeverre Van Ons B.V. de overeengekomen Beschikbaarheid en Responstijd heeft gerealiseerd, zal Van Ons B.V. aan Opdrachtgever op aanvraag en niet meer dan eenmaal (1x) per kalenderjaar, achteraf via e-mail rapportage verstrekken over de gerealiseerde Beschikbaarheid en Responstijd.

6.4. De door Van Ons B.V. vastgestelde en aan Opdrachtgever gerapporteerde uitkomsten van de metingen gelden als authentiek bewijs, tenzij Opdrachtgever tegenbewijs overlegt waaruit blijkt dat de meting of berekening van Van Ons B.V. onjuist is.

7. Capaciteit

7.1. Van Ons B.V. zal zich inspannen om ten behoeve van de Diensten ten minste de hieronder beschreven capaciteit beschikbaar houden.

Webhosting is maatwerk en Van Ons B.V. zorgt altijd voor meer capaciteit dan nodig, zodat er ruimte is voor een toename in verkeer. De precieze capaciteit hoeft dan niet met elkaar vastgelegd te worden want deze is in grote mate flexibel. Bij benadering, mag iedere website op webhosting via Van Ons B.V. uitgaan van: 1.7m pageviews per maand 25 GB opslag

7.2. Om de Impact van eventuele Incidenten en het risico op een verstoring van de Beschikbaarheid te beperken, heeft Van Ons B.V. de hieronder beschreven onderdelen van de Diensten redundant uitgevoerd.

Onderdeel van de Dienst	**Primaire locatie**	**Secundaire locatie**
Webhosting	Europa	Wereldwijd (cloud hosting)
Code van de site	Online website (live omgeving)	On-site backup, off-site backup, GIT versiebeheer

7.3. Van Ons B.V. heeft het recht om de locaties waarop de Diensten zijn geïnstalleerd te wijzigen, met dien verstande dat er een minimale afstand geborgd moet worden van 5 kilometer tussen de primaire en secundaire locatie.

8. Koppelingen

8.1. Van Ons B.V. zal als onderdeel van de Diensten de hieronder beschreven Koppelingen beschikbaar stellen aan Opdrachtgever:

Niet van toepassing.

8.2. Van Ons B.V. zal zich inspannen om de hierboven genoemde Koppelingen gedurende de looptijd van de Service Level Agreement beschikbaar te houden en om deze zo goed mogelijk te onderhouden. Van Ons B.V. is in dit kader echter mede-afhankelijk van derde partijen waarmee de Koppeling wordt gelegd. Van Ons

B.V. heeft derhalve slechts beperkte invloed op de werking van de Koppelingen. Eventuele in deze Service Level Agreement toegezegde garanties of resultaatverplichtingen hebben geen betrekking op Koppelingen.

9. Certificering

9.1. De betrokken hostingpartners beschikken over tenminste de hieronder vermelde certificering. Hostingpartners verschillen per contract en de betrokken partner is opvraagbaar bij de Online Producer van Van Ons B.V.

Certificering	**Gecertificeerde instantie**
ISO 9001	Savvii Managed WordPress Hosting
ISO 27001	Savvii Managed WordPress Hosting
SSAE16	Google Cloud
ISO 27001	Google Cloud
ISO 27017	Google Cloud
ISO 27018	Google Cloud
Federal Risk and Authorization Management Program (FedRAMP)	Google Cloud
Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA)	Google Cloud
ISO 9001	True
ISO 27001	True
NEN 7510	True

9.2. Van Ons B.V. zal zich inspannen om de hierboven vermelde certificeringen gedurende de looptijd van de Service Level Agreement in stand te houden, dan wel om vanaf het moment waarop deze verloopt over vergelijkbare certificering te beschikken. Van Ons B.V. kan in dit kader echter geen garanties geven. Op de website van de betrokken partner is altijd actuele informatie over certificering terug te vinden.

10. Back-ups

10.1. Van Ons B.V. zal ten behoeve van Opdrachtgever een Back-up maken van de hieronder vermelde onderdelen van de Diensten.

Database van de site => automatische systeem backup, elke nacht. Code van de site => GIT versiebeheer.

10.2. Voor het maken van de Back-ups wordt gebruik gemaakt van de hieronder beschreven methodes en technieken.

Automatische systeem backup, elke nacht.

10.3. De door Van Ons B.V. gemaakte Back-ups zullen worden bewaard voor een periode van ten minste 10 dagen. Daarna mogen deze door Van Ons B.V. worden verwijderd.

10.4. De Back-ups worden door Van Ons B.V. opgeslagen op een andere geografische locatie dan waar de oorspronkelijke Data, Configuraties of Software staan opgeslagen met een minimale afstand van hemelsbreed 5 kilometer.

10.5. De door Van Ons B.V. gemaakte Back-ups zijn uitsluitend bedoeld voor catastrofale Fouten aan de zijde van Van Ons B.V. en heeft geen faciliteiten om op verzoek van Opdrachtgever individuele bestanden terug te zetten of op te vragen. Indien een Back-up wordt teruggezet, zullen alle bestanden die na het moment waarop de Back-up is gemaakt verloren gaan. Opdrachtgever dient er derhalve zelf voor te zorgen dat deze bestanden ook elders zijn opgeslagen.

10.6. Indien er door Van Ons B.V. een Back-up wordt teruggezet, gelden de hieronder vermelde Recovery Point Objective en Recovery Time Objective.

Omschrijving	**Maximale duur**
Recovery Point Objective	24 uur
Recovery Time Objective	4 uur

10.7. Bij de berekening van de Recovery Time Objective worden uren buiten de reguliere Openingstijden niet meegerekend.

10.8. Van Ons B.V. zal zich inspannen om periodiek (ten minste eens per kwartaal) de werking en integriteit van de gemaakte Back-ups te controleren.

11. Beveiliging

11.1. Van Ons B.V. hecht veel waarde aan een veilige werking van de Diensten en zal zich inspannen om ter waarborging daarvan ten minste de in Bijlage 2 beschreven beveiligingsmaatregelen te nemen en in stand te houden.

11.2. De in Bijlage 2 vermelde beveiligingsmaatregelen zullen door Partijen in overleg periodiek (tenminste eens per jaar) worden beoordeeld en zo nodig worden bijgesteld. Indien als gevolg van deze evaluatie het beveiligingsniveau wordt opgehoogd en/of de genomen beveiligingsmaatregelen worden uitgebreid, komen de door Van Ons B.V. gemaakte redelijke kosten die hieruit voortvloeien voor rekening van Opdrachtgever.

12. Audits

12.1. Opdrachtgever heeft het recht om maximaal eens per jaar een audit uit te voeren ter controle van de naleving van de op Van Ons B.V. rustende verplichtingen die voortvloeien uit deze Service Level Agreement.

12.2. De audit moet worden uitgevoerd door een onafhankelijke en voldoende gekwalificeerde auditor. De kosten voor het inschakelen van deze auditor komen voor rekening van Opdrachtgever.

12.3. Voordat Opdrachtgever een audit initieert, zal hij bij Van Ons B.V. reeds aanwezige auditrapportages opvragen. Alleen indien deze auditrapportages onvoldoende uitsluitsel geven over de naleving van deze Service Level Agreement door Van Ons B.V. zal de audit van Opdrachtgever doorgang vinden.

12.4. De audit dient door Opdrachtgever van tevoren bij Van Ons B.V. te worden aangekondigd. Het precieze moment waarop de audit plaatsvindt zal in overleg tussen Partijen worden afgestemd, met dien verstande dat Van Ons B.V. zich zal inspannen om ervoor te zorgen dat de audit in ieder geval binnen 30 dagen na ontvangst van de aanvraag door de auditor kan worden uitgevoerd.

12.5. Van Ons B.V. zal redelijke medewerking verlenen bij het uitvoeren van de audit. Eventuele door Van Ons B.V. in dit kader gemaakte kosten (waaronder kosten voor het beschikbaar stellen van

personeel) zijn voor rekening van Opdrachtgever en worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht conform het gebruikelijke uurtarief van Van Ons B.V.

12.6. Indien bij de audit een of meerdere als 'urgent' aangemerkte verbeterpunten naar voren komen, zullen deze door Van Ons B.V. zo spoedig mogelijk worden doorgevoerd. Andere aandachtspunten en bevindingen zullen binnen een redelijke termijn door Partijen worden besproken en zo nodig worden doorgevoerd.

13. Contact

13.1. Communicatie over de uitvoering van deze Service Level Agreement verloopt zoveel mogelijk tussen de Supportdesk van Van Ons B.V. en de door Opdrachtgever (in overleg met Van Ons B.V.) aangewezen contactpersonen.

13.2. De namen en contactgegevens van de contactpersonen bij Opdrachtgever worden vastgelegd in Bijlage 1 bij deze Service Level Agreement. Indien de contactgegevens van de aangewezen personen wijzigen, dan wel indien er nieuwe contactpersonen moeten worden aangesteld, zal Opdrachtgever hiervan onverwijld schriftelijk melding maken bij Van Ons B.V.

13.3. Van Ons B.V. zal in dat geval de Bijlage bijwerken en een aangepaste versie doen toekomen aan Opdrachtgever.

13.4. Enkel de aangewezen contactpersonen zijn bevoegd tot indienen van de onderstaande meldingen en/of het verrichten van onderstaande handelingen:

- 13.4.a. het verzoeken tot het terugzetten van Back-ups (zie artikel 10)
- 13.4.b. het indienen van eindgebruikersvragen bij de Supportdesk (zie artikel 14)
- 13.4.c. het indienen van een wijzigingsverzoek (zie artikel 15)
- 13.4.d. het melden van een Incidenten (zie artikel 16)

13.5. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat Van Ons B.V. over actuele en volledige contactgegevens beschikt. Van Ons B.V. is mogelijk niet in staat om Opdrachtgever terugkoppeling te geven indien de aanwezige contactgegevens onjuist of verouderd zijn.

14. Supportdesk

14.1. Van Ons B.V. zal aan Opdrachtgever een redelijk niveau van ondersteuning bieden in het geval van eindgebruikersvragen. Opdrachtgever kan hiervoor gedurende de hieronder vermelde

Openingstijden contact opnemen met Van Ons B.V.. De contactgegevens van de Supportdesk zijn te vinden in Bijlage 1.

Dagen	Openingstijden (Nederlandse tijd)
Maandag tot en met vrijdag	09:30 - 17:30
Zaterdag en zondag	-
Officiële feestdagen*	-

* Officiële Nederlandse feestdagen zoals bedoeld in artikel 3 van de Algemene termijnenwet.

14.2. Van Ons B.V. zal zich inspannen om op Eindgebruikers vragen te reageren binnen een periode van 24 uur, waarbij enkel de tijd binnen de hiervoor gemelde Openingstijden wordt meegerekend.

14.3. Voor de hierboven beschreven ondersteuning zullen door Van Ons B.V. geen afzonderlijke kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien Opdrachtgever daarentegen om werkzaamheden verzoekt die buiten de reikwijdte vallen, geldt daarvoor het bepaalde omtrent “meerwerk” in de Algemene leveringsvoorwaarden.

15. Wijzigingsverzoeken

15.1. Opdrachtgever kan bij Van Ons B.V. een verzoek indienen tot het aanbrengen van een wijziging in de Diensten. Dergelijke verzoeken kunnen door Opdrachtgever gedurende Openingstijden worden ingediend bij de Supportdesk. De contactgegevens van de Supportdesk zijn te vinden in Bijlage 1.

15.2. Van Ons B.V. zal zich inspannen om binnen een periode van 24 uur te beoordelen of een wijzigingsverzoek al dan niet kan worden doorgevoerd en hierover terugkoppeling geven aan Opdrachtgever.

15.3. De tijd die daadwerkelijk nodig is voor het doorvoeren van het wijzigingsverzoek is mede-afhankelijk van de aard van het verzoek en kan daarom van geval tot geval verschillen. Partijen zullen in overleg afstemmen binnen welke termijn (en zo nodig op welk moment) het wijzigingsverzoek wordt doorgevoerd.

16. Melden van Incidenten

16.1. Indien Opdrachtgever een Incident constateert bij het gebruik van de Diensten, zal Opdrachtgever hiervan een melding indienen bij de

Supportdesk met inachtneming van de onderstaande uitgangspunten:

16.1.a. Gedurende Openingstijden: de Incidenten die naar oordeel van Opdrachtgever onder Prioriteit 1 (Kritiek) of Prioriteit 2 (Hoog) vallen, moeten telefonisch worden gemeld. Incidenten die naar oordeel van Opdrachtgever onder Prioriteit 3 (Gemiddeld) of lager vallen, mogen ook via de andere in artikel 14 vermelde communicatiekanalen bij de Supportdesk worden ingediend.

16.1.b. Buiten Openingstijden: enkel Incidenten die naar oordeel van Opdrachtgever onder Prioriteit 1 (Kritiek) of Prioriteit 2 (Hoog) vallen, moeten telefonisch worden gemeld. Meldingen moeten worden gedaan via het noodnummer opvraagbaar bij de Online Producer van Van Ons B.V. Buiten kantooruren is het eerste uur assistentie gratis, daarna €170 exclusief btw p/u of per gesprek (indien <1u).

16.2. Bij het melden van een Incident dient Opdrachtgever in ieder geval de onderstaande informatie door te geven aan Van Ons B.V.:

16.2.a. de bedrijfsnaam;

16.2.b. de naam van de contactpersoon voor verdere opvolging van het Incident;

16.2.c. de actuele contactgegevens van de betreffende contactpersoon;

16.2.d. een volledige en duidelijke omschrijving van het Incident;

16.2.e. een omschrijving van eventuele reeds door Opdrachtgever genomen stappen.

16.3. Opdrachtgever staat ervoor in dat de ingediende melding juist en volledig is. Indien dit niet het geval is, is Van Ons B.V. mogelijk niet in staat om tijdig op het betreffende Incident te reageren en/of om het betreffende Incident te verhelpen.

16.4. Opdrachtgever zal Van Ons B.V. alle redelijke medewerking verlenen die nodig is in het kader van het onderzoeken en afhandelen van de door Opdrachtgever ingediende melding. Dit betekent onder meer maar niet uitsluitend dat Opdrachtgever aan Van Ons B.V. alle informatie zal verstrekken en toegang zal verlenen tot locaties, diensten of accounts onder zijn beheer voor zover dit nodig is voor de afhandeling van het Incident. Van Ons B.V. mag de afhandeling van de melding opschorten indien Opdrachtgever niet de redelijkerwijs benodigde medewerking verleent.

17. Afhandeling van Incidenten

17.1. Een medewerker van Van Ons B.V. zal het door Opdrachtgever gemelde Incident zo spoedig mogelijk beoordelen om vervolgens de Prioriteit vast te stellen. De Prioriteit wordt vastgesteld conform het

onderstaande overzicht met behulp van de door Opdrachtgever verstrekte informatie.

Prioriteit	**Betekenis**
Hoog	- Gehele uitval van de Diensten. - Een grote groep werknemers of Eindgebruikers van Opdrachtgever wordt geraakt. - De financiële impact is waarschijnlijk meer dan €50.000
Middel	- Gedeeltelijke uitval van de Diensten. - Een beperkte groep van de werknemers of Eindgebruikers van Opdrachtgever wordt geraakt. - De financiële impact is waarschijnlijk niet hoger dan €25.000
Laag	- Geen uitval van de Diensten. - Slechts een klein aantal werknemers of Eindgebruikers van Opdrachtgever wordt geraakt. - De financiële impact is waarschijnlijk niet hoger dan €10.000

17.2. Indien Opdrachtgever het niet eens is met de door Van Ons B.V. aan het Incident toegekend Prioriteit, dient Opdrachtgever hiervan onverwijld melding te maken bij de Supportdesk, waarna de kwestie wordt geëscaleerd naar managementniveau om tot een passende oplossing te komen. Partijen zullen zich in dat geval maximaal inspannen om tot overeenstemming te komen over de Prioriteit van het betreffende Incident.

17.3. Van Ons B.V. zal zich inspannen om afhankelijk van de aan het Incident toegekende Prioriteit de onderstaande Reactietijd en Oplostijd te realiseren.

Prioriteit	**Reactietijd**	**Oplostijd**
Hoog	Tijdens Openingstijden: <1 uur Buiten Openingstijden: <12 uur	Binnen 24 uur.

Middel	Tijdens Openingstijden: <1 uur Buiten Openingstijden: <24 uur	Best effort, door Partijen in gezamenlijk overleg vast te stellen.
Laag	Tijdens Openingstijden: <4 uur Buiten Openingstijden: <48 uur	Best effort, door Partijen in gezamenlijk overleg vast te stellen.

17.4. Van Ons B.V. zal zich inspannen om Opdrachtgever gedurende het oplossen van een Incident met redelijke tussenpozen te informeren over zijn vorderingen en de verwachte duur van de verdere afhandeling van het Incident.

17.5. Nadat het Incident is opgelost zal Van Ons B.V. zich inspannen om Opdrachtgever zo spoedig mogelijk te informeren over de (vermeende) oorzaak van het Incident en de wijze waarop het Incident is opgelost.

17.6. Bij uitval van de server (bijv. door extreme pieken in het verkeer zoals bij een DDoS-aanval) zal Van Ons alle noodzakelijke stappen nemen om de site weer zo snel als mogelijk in de lucht te krijgen.

18. Service credit

18.1. Indien Van Ons B.V. er niet in slaagt om de in deze Service Level Agreement toegezegde Beschikbaarheid te realiseren, zal Van Ons B.V. een service credit aan Opdrachtgever verschuldigd zijn.

18.2. Dit service credit kan Opdrachtgever binnen drie maanden na het niet realiseren van de toegezegde Beschikbaarheid opeisen. Bij niet-beschikbaarheid van Diensten compenseert Van Ons B.V. 5% van het factuurbedrag per uur afwijking van de toegezegde Beschikbaarheid met een maximum van het maandbedrag voor die Diensten. Berekening geschiedt per kwartier. De vergoeding kan niet hoger worden dan het maandelijkse factuurbedrag van de getroffen Diensten.

18.3. Indien Van Ons B.V. er niet in slaagt om de in deze Service Level Agreement toegezegde Reactietijden en/of Oplostijden te realiseren, is Van Ons B.V. een service credit aan Opdrachtgever verschuldigd van 5 procent van het bedrag dat Opdrachtgever in de betreffende maand aan Van Ons B.V. verschuldigd is. De vergoeding kan niet hoger worden dan het maandelijkse factuurbedrag van de getroffen Diensten.

18.4. Indien er op onderdelen van de Diensten afwijkende toezeggingen zijn gedaan (bijvoorbeeld indien voor bepaalde Functionaliteiten een

hogere Responstijd is toegezegd dan voor andere Functionaliteiten) dient de verschuldigde service credit per onderdeel van de Diensten berekend te worden. Er kan dus zowel een service credit verschuldigd zijn voor het niet behalen van de Responstijd voor Functionaliteit A als voor het niet behalen van de Responstijd voor Functionaliteit B.

18.5. De door Van Ons B.V. aan Opdrachtgever verschuldigde service credit moet uitdrukkelijk worden aangemerkt als een contractuele boete in de zin van artikel 6:92 van het Burgerlijk Wetboek.

18.6. Indien Van Ons B.V. op eigen initiatief constateert dat Opdrachtgever recht heeft op een service credit, zal hij Opdrachtgever hierover schriftelijk informeren.

18.7. Indien Opdrachtgever in de veronderstelling is dat hij recht heeft op service credit terwijl deze door Van Ons B.V. niet op eigen initiatief is uitgekeerd, dient Opdrachtgever hiervoor uiterlijk binnen 3 maanden gerekend vanaf het moment waarop de aanspraak is ontstaan een schriftelijk verzoek bij Van Ons B.V. in te dienen.

18.8. De door Van Ons B.V. aan Opdrachtgever verschuldigde service credit wordt verrekend met de eerstvolgende factuur die aan Opdrachtgever wordt uitgereikt.

18.9. De door Van Ons B.V. aan Opdrachtgever verschuldigde service credit zal in totaal nooit hoger zijn dan het bedrag dat Opdrachtgever over de betreffende maand aan Van Ons B.V. verschuldigd was.

19. Exit-regeling

19.1. In het geval van beëindiging van de Overeenkomst zal Van Ons B.V. redelijke medewerking verlenen aan Opdrachtgever om de via de Diensten opgeslagen Data over te dragen naar Opdrachtgever zelf dan wel naar een door Opdrachtgever aangewezen derde.

19.2. Van Ons B.V. zal de Data aan Opdrachtgever verstrekken in een daarvoor gangbaar bestandsformaat en op een in overleg tussen Partijen te bepalen wijze.

19.3. Van Ons B.V. is niet gehouden om bij beëindiging van de Overeenkomst (informatie over) de Configuratie van de Diensten aan Opdrachtgever te verstrekken.

19.4. Eventuele door Van Ons B.V. gemaakte redelijke kosten voor het verlenen van de in dit artikel beschreven medewerking zijn voor rekening van Opdrachtgever. Deze kosten zullen door Van Ons B.V. op basis van nacalculatie tegen het gebruikelijke uurtarief van Van Ons B.V. in rekening worden gebracht.

19.5. Van Ons B.V. is pas gehouden de in dit artikel beschreven medewerking te verlenen nadat Opdrachtgever alle op grond van de Overeenkomst en deze Service Level Agreement verschuldigde

bedragen volledig heeft voldaan en eventuele andere verplichtingen uit de Overeenkomst en deze Service Level Agreement volledig heeft nagekomen.

19.6. Nadat Van Ons B.V. de in dit artikel beschreven medewerking heeft verleend, dan wel Opdrachtgever heeft aangegeven dat medewerking in dit kader niet nodig is, is Van Ons B.V. gerechtigd om de via de Diensten opgeslagen Data en eventuele Back-ups daarvan te vernietigen dan wel te verwijderen.

20. Slotbepalingen

20.1. Op deze Service Level Agreement is Nederlands recht van toepassing.

20.2. Eventuele geschillen die voortvloeien uit de Service Level Agreement zullen worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter in de plaats waarin Van Ons B.V. gevestigd is, Amsterdam.

20.3. Indien een bepaling uit de Service Level Agreement nietig of vernietigbaar blijkt te zijn dan wel anderszins ongeldig wordt verklaard, blijft de rest van de Service Level Agreement onverkort van kracht. Partijen zullen in een zodanig geval in overleg een nieuwe bepaling vaststellen die, voor zover rechtens mogelijk, de oorspronkelijke bepaling qua aard en strekking zo dicht mogelijk benadert.

Ondertekening

Indien gewenst kan met de Online Producer van Van Ons B.V. een versie van deze Service Level Agreement ondertekend worden.

Van Ons B.V. beschouwt deze Service Level Agreement van toepassing op elke Overeenkomst bij voldoening van de bijbehorende factuur.

Bijlage 1 | Contactgegevens

Algemene contactgegevens van Opdrachtgever
Zoals vermeld in de Overeenkomst.

Algemene contactgegevens van Van Ons B.V.

Van Ons B.V.
Weteringschans 106
1017 XS Amsterdam
Nederland

Telefoon: +31 (0) 20 331 81 77

E-mail: info@van-ons.nl

Contactgegevens van de Supportdesk van Van Ons B.V.

Telefoon: +31 (0) 20 331 81 77 (optie 1)

E-mail: support@van-ons.nl

In geval van uitval een site buiten Openingstijden

E-mail: incident@van-ons.nl

Vermeld altijd de URL waar het om gaat en een telefoonnummer waarop we u kunnen bereiken.

Bijlage 2 | Beveiligingsmaatregelen

Van Ons B.V. heeft met betrekking tot de Diensten in ieder geval de hieronder beschreven beveiligingsmaatregelen genomen:

Onderwerp	**Genomen maatregelen**
Intern beleid	Gegevens worden alleen gedeeld en zijn alleen toegankelijk voor medewerkers dan wel door Opdrachtgever goedgekeurde uitvoerders, die betrokken zijn bij uitvoering van de werkzaamheden nodig voor de levering van Diensten. Afspraken over deze werkwijze zijn bekend bij medewerkers van Van Ons B.V. en terug te vinden op ons intranet.
Screening	-
Geheimhouding	Medewerkers en toeleveranciers zijn contractueel aan geheimhouding gebonden.
Authenticatie	Op alle tools en de wachtwoord manager in gebruik door Van Ons B.V. zit two-factor authenticatie (2FA).
Wachtwoordbeleid	WordPress en andere tooling gebruikt door Van Ons B.V. dwingt zelf sterke wachtwoorden af.
Logging	Op serverniveau worden inlogpogingen gelogd. Ongebruikelijke inlogpogingen zorgen voor automatische meldingen en blokkade.

Bijlage 3 | Addendum

Indien van toepassing kunnen hier specifieke toevoegingen op deze Service Level Agreement worden opgenomen. Als deze tekst leesbaar is, zijn er geen specifieke afspraken gemaakt.