Van Ons

Service Level Agreement

Versie 1.7 - September 2026

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 11
- 1. Algemeen 11
- 2. Beheer van de Diensten 12
- 3. Onderhoud van de Diensten 12
- 4. Compatibiliteit 13
- 5. Beschikbaarheid 14
- 6. Metingen en kwaliteitsbewaking 14
- 7. Capaciteit 15
- 8. Koppelingen 16
- 9. Certificering 16
- 10. Back-ups 17
- 11. Beveiliging 18
- 12. Audits 19
- 13. Contact 20
- 14. Supportdesk 21
- 15. Wijzigingsverzoeken 22
- 16. Melden van Incidenten 22
- 17. Afhandeling van Incidenten 24
- 18. Service credit 26
- 19. Exit-regeling 27
- 20. Slotbepalingen 28

Ondertekening 28
Bijlage 1 - Contactgegevens 29
Bijlage 2 - Beveiligingsmaatregelen 30
Bijlage 3 - Addendum 31
Bijlage 4 - Extended Security Agreement 32
- 21. Algemeen 32
- 22. Aanvullende definities 33
- 23. Security Scans 34
- 24. Classificatie van Kwetsbaarheden 35

25. Reactie- en oplostijden bij Kwetsbaarheden 36
26. Kwetsbaarheden buiten de invloedssfeer van Van Ons B.V. 37
27. Medewerking van Opdrachtgever en geweigerde maatregelen 38
28. Compromittering 39
29. Rapportage 40
30. Back-ups 41
31. Duur en beëindiging 41
Bijlage 5 - Piketdienst 42
32. Algemeen 42
33. Reikwijdte van de Piketdienst 42
34. Reactietijden buiten Openingstijden 44
35. Kosten van werkzaamheden buiten Openingstijden 45
36. Duur en beëindiging 45

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, 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, zoals beheer, onderhoud, webhosting of extended security, zoals beheer, onderhoud, webhosting of extended security
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.

Overeenkomst	De overeenkomst tussen Van Ons B.V. en Opdrachtgever op grond waarvan Diensten ten behoeve van Opdrachtgever levert.
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.
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.

#	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
1.3	19 april 2023	Van Ons	Nieuwe hostingaanbieder toegevoegd: Rootnet
1.4	22 maart 2024	Van Ons	Nieuwe huisstijl
1.5	28 augustus 2025	Van Ons	Verduidelijking maandelijkse uren
1.6	25 januari 2026	Van Ons	Update lijst hostingproviders, typefouten, service credit verduidelijking, advies sterke wachtwoorden, beschikbaarheid aanpassing.
1.7	1 september 2026	Van Ons	Een dagelijkse Malware scan en Bijlage 4 en 5 zijn toegevoegd

Service Level Agreement

1. Algemeen

1.1. De in deze Service Level Agreement door Van Ons B.V. afgegeven inspanningsverplichtingen, 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.

1.3. Voor het beheer zoals genoemd in hoofdstuk 2, het onderhoud zoals genoemd in hoofdstuk 3 en de wijzigingsverzoeken zoals genoemd in hoofdstuk 15 van deze SLA, wordt in totaal 1 uur per maand gereserveerd.

Ongebruikte uren komen te vervallen, kunnen niet worden opgespaard en zijn non-refundable. Indien de benodigde werkzaamheden langer dan 1 uur duren, zal Van Ons de Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen en de additionele extra kosten apart offreren.

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 correctief onderhoud. Dat wil zeggen: het herstellen van door Opdrachtgever of derden gemelde dan wel door Van Ons B.V. geconstateerde Fouten.

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. na Gepland Onderhoud de Opdrachtgever hierover informeren. 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. Compatibiliteit

4.1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van moderne hardware voorzien van up-to-date software.

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. Van Ons B.V. zal zich inspannen om de Diensten te laten functioneren bij gebruik van de twee meest recente versies van de populairste internetbrowsers (te weten: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Apple Safari en Google Chrome).

4.5. Opdrachtgever erkent dat de snelheid waarmee de Diensten door Eindgebruikers worden ervaren mede afhankelijk is van diverse externe omstandigheden waarop Van Ons B.V. geen invloed heeft. Van Ons B.V. doet in deze Service Level Agreement geen toezeggingen over de snelheid van de Diensten.

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. gebaseerd op de beschikbaarheid rapportages van de hostingproviders.

5.3. Bij de berekening van de Beschikbaarheid wordt niet-Beschikbaarheid als gevolg van Overmacht niet meegerekend.

6. Metingen en kwaliteitsbewaking

6.1. De Beschikbaarheid van de Diensten 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 heeft gerealiseerd, zal Van Ons B.V. aan Opdrachtgever op aanvraag en niet meer dan eenmaal (1×) per kalenderjaar, achteraf via e-mail rapportage verstrekken over de gerealiseerde Beschikbaarheid.

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 rapportages van de hostingpartners van Van Ons B.V. onjuist zijn.

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.

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	Europa (Rootnet of Savvii)
Code van de site	Online website (live omgeving)	On-site backup, off-site backup, Github versiebeheer (USA)

7.3. Van Ons B.V. heeft het recht om de locaties waarop de Diensten zijn geïnstalleerd te wijzigen.

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 Projectmanager van Van Ons B.V.

Certificering	Gecertificeerde instantie
ISO 9001	Rootnet B.V.
ISO 27001	Rootnet B.V.
NEN 7510	Rootnet B.V.
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

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 locatie dan waar de oorspronkelijke Data, Configuraties of Software staan opgeslagen.

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 jaar) 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 vragen van Eindgebruikers te reageren binnen de hieronder opgenomen reactietijden.

Type vraag	Reactietijd
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.

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 van de Overeenkomst 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 Functionaliteit van 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 alsmede over eventueel 'meerwerk' in de zin van de Algemene leveringsvoorwaarden.

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 (Hoog) of Prioriteit 2 (Middel) vallen, moeten telefonisch worden gemeld. Incidenten die naar oordeel van Opdrachtgever onder Prioriteit 3 (Laag) 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 (Hoog) of Prioriteit 2 (Medium) 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: <24 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 zich inspannen om de Diensten weer zo snel als mogelijk beschikbaar te maken.

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 twee maanden na het niet realiseren van de toegezegde Beschikbaarheid opeisen. Bij niet-beschikbaarheid van Diensten compenseert Van Ons B.V. 5% van het factuurbedrag (van de hosting en SLA) 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 hosting en SLA.

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 voor de hosting en SLA. De vergoeding kan niet hoger worden dan het maandelijkse factuurbedrag van de hosting en SLA.

18.4. Indien er op onderdelen van de Diensten afwijkende toezeggingen zijn gedaan (bijvoorbeeld indien voor bepaalde Functionaliteiten een hogere Reactietijd is toegezegd dan voor andere Functionaliteiten) dient de verschuldigde service credit per onderdeel van de Diensten (hosting en SLA) berekend te worden. Er kan dus zowel een service credit verschuldigd zijn voor het niet behalen van de Reactietijd voor Functionaliteit A als voor het niet behalen van de Reactietijd 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 2 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. 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.

19.5. 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: support@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.
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), voor zover mogelijk.
Wachtwoordbeleid	We adviseren om sterke wachtwoorden te gebruiken. Minimaal: nummer, hoofdletter en speciaal teken (@, #, *, etc.) en minimaal 10 tekens lang.
Logging	Op serverniveau worden inlogpogingen gelogd. Ongebruikelijke inlogpogingen zorgen voor automatische meldingen en blokkade.
Malware Scan	Alle bestanden op de server worden 1 keer per dag door de hostingaanbieder gescand op malware

Bijlage 3 - Addendum

Indien van toepassing kunnen hier specifieke toevoegingen op deze Service Level Agreement worden opgenomen.

Bijlage 4 - Extended Security Agreement

21. Algemeen

21.1. Deze Extended Security Agreement is een optionele uitbreiding op de Service Level Agreement en kan uitsluitend worden afgenomen in combinatie met een lopende Overeenkomst en Service Level Agreement tussen Partijen.

21.2. Deze Extended Security Agreement is uitsluitend van toepassing indien dit als afzonderlijk onderdeel is opgenomen in de Overeenkomst. Indien dit niet het geval is, blijft deze Bijlage buiten toepassing.

21.3. Voor de op grond van deze Extended Security Agreement verrichte werkzaamheden 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".

21.4. In afwijking van artikel 21.3 worden de werkzaamheden in het kader van de eerste beoordeling en triage van een Kwetsbaarheid met classificatie Critical of High, alsmede de eerste beoordeling van een Compromittering, is bij de prijs inbegrepen.

21.5. Voorafgaand aan het aangaan van deze Extended Security Agreement voert Van Ons B.V. een intakescan uit om vast te stellen of de Diensten binnen de reikwijdte van deze Extended Security Agreement kunnen worden opgenomen. Van Ons B.V. is gerechtigd afname te weigeren dan wel afwijkende voorwaarden voor te stellen indien het risicoprofiel van de Diensten daartoe aanleiding geeft.

21.6. Bij tegenstrijdigheden tussen deze Extended Security Agreement en de Service Level Agreement prevaleert deze Extended Security Agreement, uitsluitend voor zover het de in dit hoofdstuk beschreven onderwerpen betreft. Bij tegenstrijdigheden tussen deze Extended Security Agreement en de Overeenkomst, offerte of Algemene leveringsvoorwaarden, prevaleren de Overeenkomst, offerte of Algemene

leveringsvooraarden in de verhouding zoals omschreven in de Inleiding van de Service Level Agreement.

22. Aanvullende definities

Definitie	Uitleg
Kwetsbaarheid	Een bekend geworden zwakheid in Software, Apparatuur of Configuratie die de veiligheid van de Diensten kan aantasten, waaronder maar niet beperkt tot kwetsbaarheden die zijn geregistreerd als Common Vulnerabilities and Exposures (CVE-registratie).
Classificatie	De door Van Ons B.V. aan een Kwetsbaarheid toegekende ernst, vastgesteld conform artikel 24 van dit Service Level Agreement.
Mitigatie	Een maatregel waarmee de Kwetsbaarheid niet wordt weggenomen, maar waarmee de exploiteerbaarheid daarvan substantieel wordt beperkt.
Compromittering	De situatie waarin Van Ons B.V. of Opdrachtgever redelijkerwijs vaststelt dat onbevoegde toegang tot de Diensten heeft plaatsgevonden.
Security Scan	De door Van Ons B.V. met eigen tooling uitgevoerde geautomatiseerde controle zoals beschreven in artikel 23.

23. Security Scans

23.1. Van Ons B.V. voert ten behoeve van Opdrachtgever doorlopend (24 uur per dag, 7 dagen per week) geautomatiseerde Security Scans uit op de hieronder vermelde onderdelen van de Diensten:

- a. serverconfiguratie;
- b. de PHP-versie en -configuratie;
- c. de Laravel- en/of WordPress-core;
- d. WordPress plugins;
- e. PHP-afhankelijkheden die via de packagist-registry worden betrokken, ongeacht of deze met composer of een vergelijkbare package manager worden beheerd;
- f. JavaScript-afhankelijkheden die via de npm-registry worden betrokken, ongeacht of deze met npm, Yarn, pnpm of een vergelijkbare package manager worden beheerd.

23.2. De in artikel 23.1 onder d tot en met f genoemde onderdelen worden gescand voor zover deze zijn opgenomen in de door Van Ons B.V. beheerde broncode en afhankelijkheidbestanden de Diensten. Software die buiten dat beheer om is geïnstalleerd valt buiten de reikwijdte van de Security Scans.

23.3. De Security Scans worden uitgevoerd met interne tooling van Van Ons B.V. Van Ons B.V. is te allen tijde gerechtigd de gebruikte tooling en methodiek te wijzigen, mits de reikwijdte van de scan daarmee ten minste gelijkwaardig blijft.

23.4. Hoewel de Security Scans doorlopend worden uitgevoerd, vindt de beoordeling en opvolging van de bevindingen plaats gedurende Openingstijden. Kwetsbaarheden met de Classificatie Critical of High worden bij aanvang van de eerstvolgende Openingstijden met voorrang opgepakt in overeenstemming met artikel 25 (Reactie- en oplostijden bij Kwetsbaarheden).

23.5. Opdrachtgever erkent dat een Security Scan naar zijn aard geen volledigheid kan bieden en dat het uitvoeren daarvan geen garantie inhoudt dat de Diensten vrij zijn van

Kwetsbaarheden. De in dit hoofdstuk opgenomen verplichtingen zijn inspanningsverplichtingen.

24. Classificatie van Kwetsbaarheden

24.1. Van Ons B.V. classificeert een geconstateerde Kwetsbaarheid aan de hand van de CVSS-basisscore volgens versie 3.1 van de Common Vulnerability Scoring System-standaard, in samenhang met de mate waarin de Kwetsbaarheid in de specifieke Configuratie van Opdrachtgever daadwerkelijk exploiteerbaar is.

24.1.a. Van Ons B.V. hanteert de basisscore zoals gepubliceerd door de bron die als eerste een score beschikbaar stelt, waaronder de GitHub Advisory Database (GHSA), de National Vulnerability Database (NVD) of de betreffende leverancier. Het ontbreken van een CVE-registratie staat aan classificatie niet in de weg. Indien uitsluitend een basisscore volgens een andere versie van de CVSS-standaard beschikbaar is, hanteert Van Ons B.V. die score.

24.1.b. Van Ons B.V. is gerechtigd over te gaan op een nieuwere versie van de CVSS-standaard. Van Ons B.V. zal Opdrachtgever hierover informeren conform het bepaalde onder "Versienummer en wijzigingen".

Classificatie	**CVSS-basisscore (v3.1)**
Critical	9.0 – 10.0
High	7.0 – 8.9

Medium	4.0 – 6.9
Low	0.1 – 3.9

24.2. Van Ons B.V. is gerechtigd af te wijken van de CVSS-basisscore indien de betreffende Kwetsbaarheid in de specifieke Configuratie van Opdrachtgever niet of in beperkte mate exploiteerbaar is, dan wel juist een verhoogd risico oplevert. De uiteindelijke Classificatie wordt vastgesteld door Van Ons B.V.

24.3. Indien Opdrachtgever het niet eens is met de toegekende Classificatie, is artikel 17.2 van deze Service Level Agreement van overeenkomstige toepassing.

25. Reactie- en oplostijden bij Kwetsbaarheden

25.1. De in dit artikel genoemde termijnen vangen aan op het moment waarop de Kwetsbaarheid door de systemen van Van Ons B.V. is geregistreerd, dan wel — indien dat eerder is — op het moment waarop Opdrachtgever de Kwetsbaarheid conform artikel 16 heeft gemeld. Termijnen lopen uitsluitend gedurende openingstijden.

Classificatie	**Reactietijd**	**Mitigatie**	**Definitieve oplossing**
Critical	< 2 uur	< 8 uur	< 2 werkdagen na beschikbaarheid van een patch
High	< 4 uur	< 1 werkdag	< 5 werkdagen na beschikbaarheid van een patch

Medium	< 1 werkdag	n.v.t.	Eerstvolgende maandelijkse updateronde
Low	< 2 werkdagen	n.v.t.	Eerstvolgende maandelijkse updateronde

25.1.a. De systemen van Van Ons B.V. halen ten minste eenmaal per twee (2) uur nieuwe Kwetsbaarheden op. De periode tussen de publicatie van een Kwetsbaarheid door de in artikel 24.1.a genoemde bronnen en de registratie daarvan in de systemen van Van Ons B.V. telt niet mee bij de berekening van de Reactietijd.

25.2. Van Ons B.V. zal zich inspannen om afhankelijk van de Classificatie de bovenstaande Reactietijd en Oplostijd te realiseren.

25.3. De in artikel 25.2 genoemde Oplostijden gelden vanaf het moment waarop een patch, update of andere definitieve oplossing door de betreffende leverancier beschikbaar is gesteld.

25.4. Indien voor een Kwetsbaarheid met de Classificatie Critical of High nog geen definitieve oplossing beschikbaar is, zal Van Ons B.V. zich inspannen om binnen de in artikel 25.2 genoemde termijn een Mitigatie door te voeren en Opdrachtgever te informeren over de aard en de beperkingen daarvan.

25.5. Bij het niet behalen van de in dit artikel genoemde termijnen is artikel 18.3 van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat de service credit wordt berekend over het in artikel 21.3 genoemde maandbedrag.

26. Kwetsbaarheden buiten de invloedssfeer van Van Ons B.V.

26.1. Opdrachtgever erkent dat het verhelpen van een Kwetsbaarheid in Software van derden — waaronder maar niet beperkt tot WordPress plugins, PHP- en

JavaScript-afhankelijkheden en Koppelingen — afhankelijk is van de betreffende leverancier. Van Ons B.V. heeft hierop geen invloed.

26.2. Indien voor een dergelijke Kwetsbaarheid geen oplossing door de leverancier beschikbaar wordt gesteld, zal Van Ons B.V. Opdrachtgever hierover informeren en ten minste een van de onderstaande maatregelen voorstellen:

- a. het doorvoeren van een Mitigatie;
- b. het tijdelijk uitschakelen van de betreffende Functionaliteit;
- c. het vervangen van de betreffende Software door een alternatief;
- d. het aanvaarden van het restrisico door Opdrachtgever.

26.3. De in artikel 25.2 genoemde Oplostijden zijn niet van toepassing op Kwetsbaarheden als bedoeld in dit artikel. De Reactietijd en de termijn voor Mitigatie blijven onverkort gelden.

26.4. Werkzaamheden die voortvloeien uit de in artikel 26.2c genoemde maatregel wordt op basis van nacalculatie in rekening gebracht, na voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever.

27. Medewerking van Opdrachtgever en geweigerde maatregelen

27.1. Het doorvoeren van beveiligingsmaatregelen kan tot gevolg hebben dat de Diensten tijdelijk niet of slechts beperkt Beschikbaar zijn, dan wel dat bestaande Functionaliteiten worden aangepast of komen te vervallen.

27.2. Indien Van Ons B.V. vaststelt dat het verhelpen van een Kwetsbaarheid met de Classificatie Critical of High niet-Beschikbaarheid of een wezenlijke verandering in Functionaliteit tot gevolg heeft, zal Van Ons B.V. Opdrachtgever hierover informeren en om toestemming verzoeken.

27.3. Opdrachtgever zal binnen vijf (5) werkdagen na het in artikel 27.2 genoemde verzoek schriftelijk reageren. Bij een Kwetsbaarheid met de Classificatie Critical bedraagt deze termijn twee (2) werkdagen.

27.4. Indien Opdrachtgever niet, niet tijdig of afwijzend reageert, komen de in artikel 25.2 genoemde Oplostijden voor de betreffende Kwetsbaarheid te vervallen en is Van Ons B.V. ter zake van die Kwetsbaarheid geen service credit verschuldigd. Van Ons B.V. legt de weigering dan wel het uitblijven van een reactie schriftelijk vast en bevestigt dit alsmede het restrisico aan Opdrachtgever.

27.5. Van Ons B.V. zal zich in het in artikel 27.4 genoemde geval inspannen om in overleg met Opdrachtgever een Mitigatie door te voeren, dan wel een alternatief moment voor het doorvoeren van de maatregel af te stemmen.

28. Compromittering

28.1. Indien Van Ons B.V. een Compromittering vaststelt, zal Van Ons B.V. Opdrachtgever daarover binnen één (1) uur gedurende openingstijden informeren.

28.2. Van Ons B.V. zal Opdrachtgever adviseren over het al dan niet tijdelijk buiten gebruik stellen van de Diensten. De beslissing hierover berust bij Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever hiermee instemt, zal Van Ons B.V. zich inspannen de Diensten binnen twee (2) uur na ontvangst van die instemming buiten gebruik te stellen.

28.3. Indien Opdrachtgever niet, niet tijdig of afwijzend reageert op het in artikel 28.2 genoemde advies, is artikel 27.4 van overeenkomstige toepassing.

28.4. Van Ons B.V. zal zich inspannen om binnen acht (8) werkuren na vaststelling van de Compromittering een eerste analyse aan Opdrachtgever te verstrekken, waarin ten minste wordt ingegaan op:

- a. de vermoedelijke oorzaak en toegangsweg;
- b. de omvang van de Compromittering;

- c. of er aanwijzingen zijn dat Data zijn ingezien, gewijzigd of ontvreemd.

28.5. Van Ons B.V. zal binnen één (1) werkdag na de in artikel 28.4 genoemde analyse een herstelplan aan Opdrachtgever voorleggen, voorzien van een inschatting van de benodigde werkzaamheden en kosten.

28.6. Indien de Compromittering mogelijk een inbreuk in verband met persoonsgegevens betreft, zal Van Ons B.V. Opdrachtgever de informatie verstrekken die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft om te voldoen aan zijn meldplicht op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming. Het bepaalde in de tussen Partijen gesloten Verwerkersovereenkomst blijft onverkort van toepassing.

28.7. Opdrachtgever erkent dat de Security Scans doorlopend worden uitgevoerd, maar dat beoordeling en opvolging plaatsvinden gedurende Openingstijden. Een Compromittering die buiten Openingstijden ontstaat, wordt derhalve niet buiten Openingstijden opgevolgd.

29. Rapportage

29.1. Van Ons B.V. verstrekt Opdrachtgever per kwartaal een rapportage over de uitgevoerde Security Scans, waarin ten minste wordt opgenomen:

- a. de verholpen Kwetsbaarheden en de daarvoor doorgevoerde maatregelen;
- b. de openstaande Kwetsbaarheden met vermelding van de reden waarom deze niet zijn verholpen;
- c. de in de betreffende periode doorgevoerde Updates.
- d. de huidige serverconfiguratie met vermelding van veiligheidsscores.

29.2. De rapportage wordt per e-mail verstrekt aan de in Bijlage 1 vermelde contactpersonen van Opdrachtgever.

29.3. Het bepaalde in artikel 6.3 blijft onverkort van toepassing.

30. Back-ups

30.1. In afwijking van artikel 10.3 worden de door Van Ons B.V. gemaakte Back-ups bewaard voor een periode van ten minste 30 dagen.

30.2. In afwijking van artikel 10.5 zal Van Ons B.V. zich inspannen om op verzoek van Opdrachtgever een Back-up van een specifiek moment binnen de in artikel 30.1 genoemde bewaartermijn terug te zetten, indien dit noodzakelijk is in het kader van een Compromittering.

30.3. Van Ons B.V. voert ten minste eenmaal per jaar een hersteltest uit bij de betreffende hostingprovider. Deze hersteltest wordt uitgevoerd voor de backup van de database en de backup van de bestanden.

31. Duur en beëindiging

31.1. De Extended Security Agreement wordt aangegaan voor een minimale looptijd van twaalf (12) maanden en wordt daarna telkens stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode.

31.2. Opzegging geschiedt schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand tegen het einde van de lopende looptijd.

31.3. Bij beëindiging van de Overeenkomst dan wel de Service Level Agreement eindigt de Extended Security Agreement van rechtswege.

Bijlage 5 - Piketdienst

32. Algemeen

32.1. Deze Piketdienst is een optionele uitbreiding op de Extended Security Agreement en kan uitsluitend worden afgenomen in combinatie met een lopende Overeenkomst, Service Level Agreement en Extended Security Agreement.

32.2. Deze Piketdienst is uitsluitend van toepassing indien dit als afzonderlijk onderdeel is opgenomen in de Overeenkomst. Indien dit niet het geval is, blijft deze Bijlage buiten toepassing.

32.3. Voor de op grond van deze Piketdienst verrichtte werkzaamheden 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.

32.4. De in artikel 32.3 genoemde vergoeding betreft uitsluitend de beschikbaarheid van de Piketdienst en is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever daadwerkelijk een beroep op de Piketdienst doet.

32.5. Bij tegenstrijdigheden tussen deze Bijlage en de Extended Security Agreement dan wel de Service Level Agreement prevaleert deze Bijlage, uitsluitend voor zover het de in deze Bijlage beschreven onderwerpen betreft. Bij tegenstrijdigheden tussen deze Bijlage en de Overeenkomst, offerte of Algemene leveringsvoorwaarden prevaleren de Overeenkomst, offerte of Algemene leveringsvoorwaarden in de verhouding zoals omschreven in de Inleiding van de Service Level Agreement.

33. Reikwijdte van de Piketdienst

33.1. De Piketdienst heeft uitsluitend betrekking op:

- a. Kwetsbaarheden met de Classificatie Critical;
- b. een Compromittering.

33.2. Meldingen die geen betrekking hebben op de in artikel 33.1 genoemde situaties vallen buiten de reikwijdte van de Piketdienst. Voor het melden van overige Incidenten buiten Openingstijden blijft het bepaalde in artikel 16.1.b onverkort gelden.

33.3. Indien Van Ons B.V. buiten Openingstijden een situatie als bedoeld in artikel 33.1 vaststelt, neemt Van Ons B.V. hierover contact op met de in Bijlage 1 aangewezen contactpersoon.

33.4. Opdrachtgever kan buiten Openingstijden een situatie als bedoeld in artikel 33.1 melden via het piketnummer zoals vermeld in Bijlage 1. Het bepaalde in artikel 16.2 tot en met 16.4 is van overeenkomstige toepassing.

33.5. Opdrachtgever wijst ten minste één contactpersoon aan die buiten Openingstijden bereikbaar is en bevoegd is de in artikel 27.2 en 28.2 bedoelde toestemming te verlenen. De contactgegevens hiervan worden vastgelegd in Bijlage 1.

33.6. Indien Van Ons B.V. buiten Openingstijden een Compromittering vaststelt en de in artikel 33.5 bedoelde contactpersoon niet binnen dertig (30) minuten na een eerste contactpoging bereikbaar is, is Van Ons B.V. gerechtigd de Diensten zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever tijdelijk buiten gebruik te stellen, dan wel andere maatregelen te treffen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om verdere schade te beperken.

33.6.a. Van Ons B.V. informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk over de getroffen maatregelen en de reden daarvoor.

33.6.b. Indien Van Ons B.V. gebruikmaakt van de in artikel 33.6 genoemde bevoegdheid, is Van Ons niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de niet-Beschikbaarheid en / of andere maatregelen, tenzij Van Ons Opdrachtgever daardoor opzettelijk schade heeft toegebracht of bewust roekeloos heeft gehandeld.

33.6.c. Indien de in artikel 33.5 bedoelde contactpersoon niet bereikbaar is en het een Kwetsbaarheid met de Classificatie Critical betreft, worden de in artikel 34 genoemde termijnen opgeschort tot het moment waarop contact tot stand komt, dan wel tot aanvang van de eerstvolgende Openingstijden. Het bepaalde in artikel 27.4 is van overeenkomstige toepassing.

34. Reactietijden buiten Openingstijden

34.1. In afwijking van artikel 23.4, artikel 25.1 en artikel 28.7 worden de in artikel 33.1 genoemde situaties door Van Ons B.V. ook buiten Openingstijden beoordeeld en opgevolgd.

34.2. Van Ons B.V. zal zich inspannen om de onderstaande termijnen te realiseren. Deze termijnen lopen 24 uur per dag, 7 dagen per week, met inbegrip van weekenden en officiële feestdagen.

Situatie	Reactietijd	Mitigatie
Kwetsbaarheid met Classificatie Critical	< 1 uur	< 8 uur
Compromittering — informeren Opdrachtgever	< 1 uur	n.v.t.
Compromittering — buiten gebruik stellen na instemming	< 2 uur na instemming	n.v.t.
Compromittering — eerste analyse conform artikel 28.4	< 8 uur	n.v.t.

34.3. Het bepaalde in artikel 25.1.a blijft onverkort van toepassing.

34.4. De in artikel 25.2 genoemde termijnen voor een definitieve oplossing blijven uitsluitend gedurende Openingstijden lopen. Van Ons B.V. is voor het beschikbaar komen van een patch mede-afhankelijk van derden; het bepaalde in artikel 26 blijft onverkort van toepassing.

34.5. Bij het niet behalen van de in dit artikel genoemde termijnen is artikel 18.3 van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat de service credit wordt berekend over het in artikel 32.3 genoemde bedrag.

35. Kosten van werkzaamheden buiten Openingstijden

35.1. De in artikel 32.3 genoemde vergoeding omvat de beschikbaarheid van de Piketdienst en de in artikel 34.2 genoemde beoordeling, eerste reactie en Mitigatie.

35.2. Werkzaamheden buiten Openingstijden die verder strekken dan het in artikel 34.1 bepaalde, waaronder het daadwerkelijke herstel van de Diensten na een Compromittering worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht tegen het in artikel 16.1.b genoemde uurtarief.

36. Duur en beëindiging

36.1. De Piketdienst wordt aangegaan voor een minimale looptijd van twaalf (12) maanden en wordt daarna telkens stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode.

36.2. Opzegging geschiedt schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand tegen het einde van de lopende looptijd.

36.3. Bij beëindiging van de Overeenkomst, de Service Level Agreement dan wel de Extended Security Agreement eindigt de Piketdienst van rechtswege.