

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

Versie: Juni 2022

## Definities

### Algemene Voorwaarden

De voorwaarden en condities die worden gehanteerd bij het aangaan van een Overeenkomst met Invato. Algemene Voorwaarden kunnen worden meegezonden bij de Overeenkomst en SLA en staan gepubliceerd op <https://invato.nl>.

### Diensten

De specifieke Dienst die Invato met de Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden dan wel offerte.

### Kantoortijden

Maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur. De volgende feestdagen vallen buiten de openingstijden: nieuwjaarsdag, eerste en tweede paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede pinksterdag en eerste en tweede kerstdag.

### Noodonderhoud

Onmiddellijke interventie om de stabiliteit, continuïteit en integriteit van de Dienst die aan klant wordt verstrekt te herstellen.

### Operationeel beheer

Het onderhouden en operationeel houden van het systeem en hierop draaiende services, zoals aangegeven in de Overeenkomst.

### Overeenkomst

De Overeenkomst tussen Invato en Opdrachtgever, inclusief deze SLA en toepasselijke Bijlage(n).

### Overmacht

Omstandigheden waardoor in redelijk niet van Invato kan worden gevergd de Overeenkomst na te komen. Van Overmacht is in elk geval sprake wanneer door de leveranciers, Invato niet in staat is de Diensten te leveren. Verder wordt onder Overmacht onder andere (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen of het uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, netwerk aanvallen, DDoS- en soortgelijke aanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, stakingen, demonstraties oorlog, stremming in het vervoer, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, import- en exportbelemmeringen en een pandemie of epidemie.

### Reactietijden

De tijdsduur waarbinnen een medewerker van Invato reageert op een melding van een Storing of dit zelf vaststelt, inclusief de diagnose of oplossing van een Storing.

## SLA

Deze Service Level Agreement, onderdeel van de contractuele Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin afspraken zijn gemaakt over het niveau en kwaliteit van de dienstverlening door Opdrachtnemer.

### Technische Ondersteuning

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om via aangeboden communicatiekanalen verzoeken in te dienen om Technische ondersteuning te ontvangen waarvoor expliciet de expertise van Invato nodig is. Een vraag om Technische Ondersteuning welke per uur in rekening wordt gebracht. Invato kent verschillende tarieven voor dergelijke extra dienstverlening.

## Voorwaarden SLA

Op deze SLA zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing te vinden op de website van [Invato](#).

De door Invato afgegeven garanties kennen de volgende aanvullende voorwaarden:

- In het geval van Overmacht kan er nooit aanspraak worden gemaakt op enige boete;
- Onderhoudswerkzaamheden vallen buiten de contractuele garantie en maken dan ook geen onderdeel van de offerte;
- Indien de Opdrachtgever het door Opdrachtnemer gegeven advies of instructies niet opvolgt vervallen alle garanties op de Dienst. Elke ingebrekestelling van Opdrachtgever wordt expliciet door Invato afgewezen.

## 1. Inleiding

In dit SLA maken Partijen bindende afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast worden afspraken gemaakt en garanties afgegeven met betrekking tot Reactietijden en Support, inclusief de beschikbaarheid van de server, diensten en de internetverbinding. Dit document beschrijft verder de rechten en plichten van Invato en de Opdrachtgever. Wijzigingen in dit SLA kunnen op verzoek van de Opdrachtgever en na akkoord van Invato worden vastgelegd.

Dit Service Level Agreement (SLA) beschrijft specifieke afspraken met betrekking tot de dienstverlening op het gebied van het beheer van de Diensten zoals Partijen die zijn overeengekomen en de service levels die van toepassing zijn op die Diensten. Dit SLA maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. Hierop zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, zoals te vinden op de website van Invato (<https://www.invato.nl/algemene-voorwaarden>). Indien Partijen zijn overeengekomen dat Invato

verantwoordelijk is voor het volledige operationele beheer van de Server, worden Storingen binnen [12] uren verholpen en onder nadere voorwaarden genoemd in deze SLA.

## 2 Algemeen

### 2.1 Duur van het SLA

Deze SLA gaat in op de datum van inwerkingtreding van de Overeenkomst en levering van de Dienst(en) aan Opdrachtgever. Het SLA heeft dus dezelfde looptijd als van de Overeenkomst. De Opdrachtgever mag tussentijds wijzigingen aanvragen in het SLA wat ingaat per nieuwe factuurperiode (maandelijks).

## 3 Dienstomschrijving

### 3.1 Verantwoordelijkheden

Invato is verantwoordelijk voor het volledige operationele beheer van de server. Storingen worden na constatering of aanmelding door Opdrachtnemer tijdens kantoortijden binnen maximaal [12] uur verholpen. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om reservekopieën van opgeslagen data te maken , waarbij Opdrachtgever exclusief toegang heeft tot de server.

### 3.2 (Gepland) Onderhoud

Ieder onderdeel binnen een IT-infrastructuur moet regelmatig worden onderhouden om de beschikbaarheid en betrouwbaarheid te kunnen blijven garanderen. Invato maakt gebruik van voorgedefinieerde onderhoudsvensters om Gepland Onderhoud uit te voeren. Deze zijn dagelijks tussen 20.00 en 09.00 uur. Wanneer we spreken over Gepland Onderhoud gelden er verplichtingen voor Invato, alsmede voor de Opdrachtgever. Deze zijn hieronder gedefinieerd.

#### 3.2.1 Verplichtingen Invato

Invato heeft de volgende verplichtingen:

- Spant zich in om Gepland Onderhoud zo min mogelijk de continuïteit van de Dienst te laten hebben;
- Maakt voor Gepland Onderhoud gebruik van vaste tijden, zonder verplicht te zijn hierover overleg te voeren met Opdrachtgever;

- Informeert de Opdrachtgever minimaal zeven (7) dagen via e-mail over Gepland Onderhoud indien er sprake is van groter risico op een mogelijke onderbreking van de dienstverlening;
- Bovengenoemde verplichtingen gelden niet voor Noodonderhoud.

### **3.2.2 Verplichtingen Opdrachtgever**

Opdrachtgever heeft de volgende verplichtingen:

- Zorgt voor correcte en meest recente contactgegevens(s), zodat Invato direct contact kan opnemen over Onderhoud;
- Gaat ermee akkoord dat Invato Gepland Onderhoud dient te (laten) plegen en dat dit een onderbreking in de dienstverlening kan veroorzaken;
- Laat aan Invato de beoordeling over om in te schatten wanneer sprake is van een verhoogd risico.

## **3.3 Noodonderhoud**

Noodonderhoud betekent een onmiddellijke interventie om de stabiliteit, continuïteit en integriteit van de Diensten te waarborgen. Noodonderhoud is vanzelfsprekend niet te plannen, maar dient wel direct te worden uitgevoerd. Een dergelijke situatie kan zich voordoen wanneer bijvoorbeeld bij een van de leveranciers een lek in de programmatuur is gevonden, dat direct dient te worden gedicht. Wanneer we spreken over Noodonderhoud gelden er verplichtingen voor Invato alsmede voor de Opdrachtgever. Deze zijn hieronder gedefinieerd.

### **3.3.1 Verplichtingen Invato**

Invato heeft de volgende verplichtingen:

- Spant zich in om het Noodonderhoud zo min mogelijk de dienstverlening te verhinderen;
- Voert het Noodonderhoud zo spoedig mogelijk uit nadat hiervan een melding is ontvangen of nadat het is geconstateerd.

### **3.3.2 Verplichtingen Opdrachtgever**

De Opdrachtgever:

- Erkent dat Invato gehouden is het Noodonderhoud direct te moeten uitvoeren;
- Erkent dat Invato besluit wanneer er sprake is van Noodonderhoud.

## **3.4 Storingen**

Het verhelpen van Storingen door Invato valt binnen dit SLA en tenzij anders overeengekomen rekent Invato hiervoor geen (extra) kosten. Storingen betreffen alle gebeurtenissen die niet behoren tot de standaardoperatie van Invato's Diensten en die een onderbreking of een vermindering van de kwaliteit van de Diensten kunnen veroorzaken.

### **3.4.1 Reactietijden**

Alle Storingen zijn onderverdeeld in categorieën en hun prioriteit met elk hun eigen reactietijden zoals vermeld in Hoofdstuk 4 van deze SLA.

### **3.4.2 Foutieve meldingen**

Invato voert constant monitoring van haar systemen uit en het effect dat het heeft op klanten. Bij een eventuele Storing kan Opdrachtgever onmiddellijk worden geïnformeerd. Opdrachtgever is echter zelf verantwoordelijk om regelmatig de systemen te monitoren op de aanwezigheid van een storing.

Wanneer Opdrachtgever toch een Storing meldt, maar het blijkt achteraf niet een Storing te betreffen, dan brengt Invato een uurtarief in rekening dat gelijk is aan het IT-Support tarief ter hoogte van € 85,00 per uur.

## **3.5 Technische Ondersteuning**

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om via telefoon en email verzoeken in te dienen voor technische ondersteuning.

Email adres: support@invato.nl

Telefoonnummer Buiten Kantoortijden: +31 (0) 85 864 00 33

Het gaat hierbij dan om Technische Ondersteuning die de Opdrachtgever zelf zou kunnen uitvoeren, maar waarvoor een beroep wordt gedaan op Invato's expertise. Op het moment dat opdrachtgever een verzoek voor Technische Ondersteuning heeft ingediend, ontvangt deze een referentienummer dat verwijst naar het betreffende incident.

Een medewerker van Invato geeft de Opdrachtgever vervolgens een indicatie van welke stappen nodig zijn, tijdsframe, aantal uren en kosten. Voor dergelijke verzoeken geldt geen gegarandeerde reactietijd, maar wij doen in elk geval ons best binnen 48 uur te reageren.

Reguliere verzoeken kunnen alleen tijdens kantooruren worden behandeld.

### **3.5.1 Verplichtingen Invato**

- Invato kan alleen op verzoeken reageren die zijn ingediend via het in deze SLA opgenomen email adres;
- Aan de indicaties van de te ondernemen acties ter oplossing van een incident kunnen geen rechten worden ontleend;
- Invato kan Opdrachtgever adviseren indien hij de Dienst gebruikt als gevolg waarvan de continuïteit niet meer kan worden gewaarborgd.

### **3.5.2 Verplichtingen Opdrachtgever**

- De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om de adviezen op te volgen om de continuïteit van de diensten te waarborgen;
- De Opdrachtgever begrijpt dat alleen contact kan worden opgenomen via de door Invato aangeboden communicatiekanalen.

### **3.5.3 Tarieven**

Invato kent verschillende tarieven voor extra dienstverlening, onder meer Technische Ondersteuning. Hieronder worden het type extra dienstverlening genoemd en de kosten per uur.

Extra dienstverlening wordt per vijftien (15) minuten gefactureerd en er geldt altijd een minimumtarief van €85,00. Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.

#### **Remote Hands**

Remote Hands betreft alle activiteiten die de Opdrachtnemer normaal gesproken zelf kan uitvoeren. Via onze support vraagt Opdrachtgever aan Invato om eenvoudige handelingen uit te voeren via remote desktop. De kosten hiervoor bedragen €85 per uur. Opdrachtgever begrijpt dat Opdrachtnemer nooit aansprakelijk is voor schade als gevolg van remote hands werkzaamheden door onze medewerkers.

#### **Basic Support**

Basic Support betekent adviezen van Invato over mogelijke oorzaken van de Storingen die bij gebruikers en beheerders is ontstaan en op dat niveau kunnen worden opgelost.

Opdrachtgever erkent dat onder Basic Support activiteiten vallen die zij zelf kunnen oplossen. Onze helpdesk handelt Basic Support af en het tarief daarvoor bedraagt € 85 per uur.

## Consultancy

Onder Consultancy wordt verstaan onderzoek, advies en implementatie van nieuwe functionaliteiten en software. Consultancy wordt altijd uitgevoerd door een bekwame technisch consultant. De kosten hiervan zijn € 85 per uur.

## 4. Service levels

Invato biedt in dit SLA de garanties op de uptime van de verbinding van de server en het internet. Invato biedt tevens de garantie dat defecten aan het platform binnen 8 uur na ontdekking ervan door Invato of aanmelding door Opdrachtgever worden hersteld. Dit SLA biedt tevens de garantie dat binnen vier uur (4) na constatering of aanmelding van een Storing een eerste diagnose wordt gemaakt. In het geval Invato de garanties genoemd in deze SLA niet kan naleven, dan kan de Opdrachtgever een vergoeding eisen wat verrekend kan worden met openstaande factuurbedragen. Deze service levels zijn van toepassing tijdens kantoor tijden.

### 4.1 Garanties en boetes

De garanties die Invato afgeeft plus boetedoening voor het niet behalen van deze garantie staan hieronder in de tabel. De boetedoening is een percentage van het contractuele vastgelegde maandbedrag

Uptime Netwerk	99%	99% - 95%	10%
		95% - 90%	30%
		90% - 80%	40%
		80% en minder	50%
Reactietijden	Zie prioriteitentabel	99%	25%
		99%	50%

Storing Platform	Binnen 8 uur na diagnose	4 - 8 uur	25%
		8 uur en meer	50%

Deze garanties zijn per jaar. De Opdrachtgever dient de claim binnen 14 kalenderdagen na de betreffende Storing in te dienen bij Invato middels de in hoofdstuk 4.3 beschreven methode.

## 4.2 Prioriteiten en Reactietijden

Invato onderscheidt verschillende Storingen en geeft deze een prioriteit. De verschillende prioriteiten krijgen verschillende Reactietijden. De verschillen worden in de komende paragrafen uitgelegd. Voor alle genoemde tijden geldt de tijdzone UTC +1 en UTC +2 bij zomertijd. Voor alle genoemde uren en dagen gelden klokuren en kalenderdagen tenzij anders omschreven. Werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag. Kantoortijden zijn van 09.00 tot 17.00 uur.

### 4.2.1 Prioriteiten

Onderstaande prioriteiten gelden alleen voor standaard services en applicaties. Eventuele andere applicaties vallen buiten het support van Invato.

#### Prioriteit 1

Volledig verlies van bedrijfskritische functies, geen workaround beschikbaar, onmiddellijk ingrijpen vereist. Basisfunctionaliteiten van deze Dienst worden 24x7 gemonitord door Invato.

Service welke vallen onder Prioriteit 1	Monitoring
Websserver	Uptime
E-mailsserver	Abuse
SSL certificaten	Geldigheid

## Prioriteit 2

Service welke vallen onder Prioriteit 2	Monitoring
Reguliere support	Ticketsysteem

Minimale gevolgen voor bedrijfsactiviteiten, workaroud beschikbaar of minimale downtime-acceptabel. Deze functionaliteiten worden niet gemonitord door Invato. Eventuele Storingen dienen te worden aangemeld via Mijn Invato.

### 4.2.2 Reactietijden

De reactietijd is de tijdsduur waarbinnen door een medewerker van Invato wordt gereageerd op een constatering of melding van een Storing. Voor Verzoeken geldt geen gegarandeerde reactietijd. Automatische antwoorden zijn uitgesloten. Een initiële reactie is niet per definitie een initiële diagnose.

Incident	Initiële reactie	Initiële diagnose	Updates	Monitoring
Prioriteit 1	Binnen 2 kantooruren	Binnen 4 kantooruren	Elk uur	Binnen 8 kantooruren, na diagnose, hervatting van dienstverlening
Prioriteit 2	Binnen 24 kantooruren	Binnen 24 kantooruren	Elke 24 kantooruren	

### **4.3 Indienen vordering**

De Opdrachtgever dient zelf een vordering in te dienen wanneer Invato een boete dient te betalen. Voorwaarde is dat een Storing of ander incident zich heeft voorgedaan. De vordering dient binnen tien (10) kalenderdagen na het einde van de betreffende maand. In het geval uit de metingen blijkt dat Invato is afgeweken van de garantie en aan alle andere voorwaarden is voldaan, dan zal Invato de boete uitkeren of verrekenen met openstaande factuurbedragen.

## **5. Geaccepteerd Gebruik**

### **5.1 Internetmisbruik**

Om de continuïteit van de Diensten te kunnen garanderen, hebben Partijen een aantal rechten en verplichtingen. Allereerst erkennen Partijen dat het misbruik maken van de diensten van Invato ongewenst is, waaronder wordt verstaan: spamming, hacken, het opslaan en verspreiden van content dat in strijd is met de wet en algemeen aanvaarde normen.

#### **5.1.1 Rechten en Plichten Invato**

- Invato mag toegang tot de server ontzeggen indien er overlast is en/of sprake is van (internet)misbruik en zal direct contact opnemen met Opdrachtgever en daarbij de reden vermelden;
- Invato mag de Diensten tijdelijk of definitief staken wanneer er sprake is van herhaaldelijke overlast als gevolg van overlast en/of internetmisbruik.

#### **5.1.2 Rechten en plichten Opdrachtgever**

- Opdrachtgever moet zijn accounts en fysieke toegang tot zijn systemen beveiligen om internetmisbruik en verspreiding van illegale content te voorkomen;
- Opdrachtgever voorkomt ten alle tijde dat de dienstverlening van Invato niet met een ander doel wordt gebruikt dan afgesproken;
- Opdrachtgever verklaart dat hij de dienstverlening nooit zal gebruiken voor activiteiten zoals spamming en het hacken van derden;
- Opdrachtgever begrijpt dat Invato internet- en servertoegang mag ontzeggen indien via zijn account overlast plaatsvindt of sprake is van internetmisbruik;

- Opdrachtgever kan Invato nooit aansprakelijk stellen voor (gevolg)schade indien de toegang tot de server wordt afgesloten in geval van internetmisbruik en evenmin heeft Opdrachtgever recht op garanties en betalingen genoemd in deze SLA vanwege (tijdelijke) afsluiting van het systeem;
- Het is altijd aan Invato om te beoordelen of er sprake is van internetmisbruik;
- Opdrachtgever zal nooit software of programma's installeren die schade kunnen veroorzaken aan de systemen van Invato.

## 6. Akkoord

Dit Service Level Agreement maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst met Opdrachtgever.

Naam Opdrachtgever:

Handtekening: