SERVICE LEVEL AGREEMENT BASECONE N.V.

Versie: SLANL2.0
Datum: 9 november 2016

ARTIKEL 1. DEFINITIES

In aanvulling op de definities zoals gebruikt in de Algemene Voorwaarden worden in deze SLA de volgende definities gebruikt.

1.1. **Daadwerkelijke Beschikbaarheid:** de daadwerkelijk gerealiseerde mate van beschikbaarheid van de Dienst.
1.2. **Incident:** een melding van een voor de Opdrachtgever onverwachte situatie. Deze onverwachte situatie kan veroorzaakt worden door een Storing in de software of foutief gebruik.
1.3. **Storing:** van een storing is sprake als de Dienst (zoals vermeld in de Overeenkomst) niet beschikbaar is en deze niet-beschikbaarheid aan Basecone valt toe te rekenen. Van een Storing is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen.
1.4. **Functionele vraag:** alle vragen van functionele aard, almede alle vragen die geen directe betrekking hebben op een Storing.
1.5. **Gewenste Beschikbaarheid:** de door Basecone nagestreefde mate van beschikbaarheid van de Dienst.
1.6. **Hersteltijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Basecone een Storing heeft geconstateerd of Opdrachtgever een melding van een Storing heeft gedaan en door Basecone is bevestigd en (ii) het tijdstip waarop de Storing is opgelost, (de Storing in) de Dienst is vervangen, of een Workaround is gecreëerd, zoals vastgesteld door Basecone.
1.7. **Onderhoud:** het actief onderhouden ten behoeve van de goede werking van de Dienst door middel van het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de Dienst.
1.8. **Reactietijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Basecone een melding van een Incident heeft ontvangen en (ii) het tijdstip waarop Basecone een reactie stuurt aan Opdrachtgever van ontvangst van de melding, zoals vastgesteld door Basecone.
1.9. **RPO:** een eenheid van Data, de periode die begint waarop de Data via Basecone is gecreëerd of gewijzigd door een Eindgebruiker van de Opdrachtgever en eindigt wanneer een back-up van de Data is aangemaakt.
1.10. **Werkdag:** van 9:00 tot en met 17:00 uur CET op maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen.
1.11. **Workaround:** een handeling waarmee een Storing, al dan niet tijdelijk, omzeild kan worden.

ARTIKEL 2. AARD VAN DE OVEREENKOMST

In aanvulling op de definities zoals gebruikt in de Algemene Voorwaarden worden in deze SLA de volgende definities gebruikt.

2.1. Dit document vormt de SLA voor de Dienst zoals deze geleverd wordt door Basecone. De SLA heeft tot doel het niveau van de dienstverlening vast te leggen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven, prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.
2.2. De SLA gaat in op het moment van eerste levering van de Dienst en wordt aangegaan voor dezelfde periode als de Overeenkomst waaronder de Dienst wordt geleverd. De SLA wordt automatisch beëindigd op de datum waarop de Overeenkomst eindigt. Een opzegging van de Overeenkomst zal tevens gelden als een opzegging van deze SLA.
2.3. Deze SLA ziet uitsluitend op de volgende standaard supportwerkzaamheden van Basecone:
    a. het plegen van (periodiek) Onderhoud;
    b. het herstellen van Storingen;
    c. het bewaken van Gewenste Beschikbaarheid; en
    d. het communiceren met Opdrachtgever en Eindgebruikers.
2.4. Naast deze standaard supportwerkzaamheden kan Basecone andere werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van Opdrachtgever. Deze werkzaamheden zullen apart in rekening worden gebracht. Voor zover mogelijk zal Basecone vooraf opgaaf van kosten overleggen aan Opdrachtgever.

2.5. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op deze SLA. In geval van strijdigheid van bepalingen in de SLA, Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:

a. de Overeenkomst;
b. de eventuele bijlagen bij de Overeenkomst;
c. deze SLA;
d. de Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL 3. CONTACTGEGEVENS

3.1. Voor het melden van Incidenten zijn drie mogelijkheden:

3.1.1. **Online helpdesk**
De Dienst bevat een online helpdesk, die Eindgebruikers van de Dienst in staat stelt meldingen te sturen naar Basecone die het Incident omschrijven.

3.1.2. **E-mailadres**
Indien de Dienst niet beschikbaar is, dienen Eindgebruikers een melding van een Incident te melden via het emailadres support@basecone.nl onder vermelding van de naam van hun Organisatie.

3.1.3. **Telefoonnummer**
Indien expliciet overeengekomen tussen Partijen, is Opdrachtgever gerechtigd telefonisch contact op te nemen met Basecone via het daarvoor bestemde telefoonnummer. Dit telefoonnummer zal voor of tijdens het sluiten van de Overeenkomst ter beschikking worden gesteld.

3.2. Alvorens een Functionele Vraag (Incident met prioriteitsniveau 4) te stellen aan Basecone dient de Klant eerst de Veelgestelde Vragen (FAQ) en Tutorials te raadplegen die beschikbaar zijn voor Eindgebruikers onder het menu Help ("Basecone Experience Center").

3.3. Basecone is niet aansprakelijk voor de onjuiste, onvolledige, vertraagde verzending en/of ontvangst van een door Opdrachtgever gedane melding, al dan niet veroorzaakt door het (niet) volledig functioneren van telecomdiensten en apparatuur van derden en/of Opdrachtgever zelf.

ARTIKEL 4. PRIORITEITSNIVEAUS EN INCIDENTAFHANDELING

4.1. Incidenten worden door Opdrachtgever en/of haar Eindgebruikers gemeld aan Basecone volgens het in artikel 3 (Contactgegevens) genoemde schema. Indien Incidenten op een andere wijze aan Basecone worden gemeld, bijvoorbeeld via andere telefoonnummers, e-mailadressen of sociale media van Basecone, dan kan een correcte afhandeling niet worden gegarandeerd.

Bij het melden van een Incident dienen de volgende gegevens doorgegeven te worden aan Basecone:

a) beschrijving van de Storing, zo accuraat als mogelijk. De beschrijving bevat minimaal de volgende gegevens:
- datum en tijdstip waarop het Incident is geconstateerd;
- de gebruikersnaam waarmee het Incident is geconstateerd;
- tekstuele omschrijving van het resultaat (de waarnemen van het Incident);
- tekstuele omschrijving van het verwachte resultaat;
- (eventueel) een screenshot van hetgeen de Eindgebruiker op zijn scherm ziet;
- prioriteitsniveau van het Incident. Deze kan achteraf en gemotiveerd worden aangepast door Basecone.

b) beschrijving van de door Opdrachtgever reeds genomen stappen.

4.2. De Incidenten, mits vatbaar voor verdere behandeling door Basecone, worden ingedeeld in de volgende prioriteitsniveaus:

Prioriteit	Omschrijving	Toelichting
1	Hoog	De Dienst is in het geheel niet beschikbaar door een gebrek aan de zijde van Basecone of de Dienst is in het geheel tot stilstand gekomen, waarbij geen functies benaderbaar zijn.
2	Gemiddeld	Een probleem wat een voortdurende gebruik van de Dienst bemoeilijkt maar niet onmogelijk maakt, maar niet de gehele Dienst tot stilstand brengt.
3	Laag	Een niet wezenlijk probleem, waarbij één of slechts enkele functies binnen de Dienst zorgen voor hinder bij gebruik. (buiten werkdagen)
4	Functionele vraag	Alle vragen van functionele aard, almede alle vragen die geen directe betrekking hebben op een Storing.

Het prioriteitsniveau wordt redelijkerwijs, naar aanleiding van de melding door Opdrachtgever, bepaald door de supportmedewerker van Basecone, die het Incident in behandeling neemt.

4.3. In onderstaande kolom wordt de inspanningsverplichting van Basecone weergegeven bij het omgaan met Incidenten, per prioriteitsniveau:

P	Reactietijd Tijdens Werkdagen	Hersteltijd Tijdens Werkdagen	Reactietijd Buiten Werkdagen	Hersteltijd Buiten Werkdagen
1	0,5 uur	2 uur	Uiterlijk om 10.00 uur op de volgende Werkdag of 10.30 uur indien de volgende dag geen Werkdag is.	3 uur
2	2 uur	1 Werkdag	Uiterlijk om 12.00 uur op de volgende Werkdag.	1 Werkdag
3	1 Werkdag	5 Werkdagen	3 Werkdagen	5 Werkdagen
4	1 Werkdag	n.v.t.	1 Werkdag gerekend vanaf de eerstvolgende Werkdag.	n.v.t.

Ten aanzien van de reactietijd voor Incidenten met prioriteitsniveau 4 heeft Basecone te allen tijde een inspanningsplicht.

4.4. De supportmedewerker van Basecone zal de betreffende Eindgebruiker bij Opdrachtgever – die het Incident heeft gemeld – per e-mail binnen de Reactietijd berichten over het prioriteitsniveau van het Incident en – indien deze reeds bekend zijn – de oorzaak en de oplossing van het Incident.

4.5. De supportmedewerker van Basecone zal de Eindgebruiker bij Opdrachtgever van het betreffende Incident per e-mail binnen de Hersteltijd berichten over de oorzaak en de eventuele oplossing van het Incident.

4.6. Om een terugkoppeling naar Opdrachtgever te doen, dient Basecone in bezit te zijn van geldige contactgegevens van de contactpersoon bij Opdrachtgever conform artikel 3 (Contactgegevens). Opdrachtgever heeft hierbij de verantwoordelijkheid voor het verschaffen van correcte en up-to-date contactgegevens. Indien de bij Basecone bekende contactgegevens niet juist zijn vanwege een doen of nalaten door Opdrachtgever, of indien het niet-tijdig terugkoppelen door Basecone over het Incident het gevolg is van omstandigheden die Basecone niet kunnen worden toegerekend, dan geldt als tijdstip van terugkoppeling de poging die Basecone daartoe gedaan heeft.

4.7. Opdrachtgever stemt er mee in naar beste vermogen te assisteren bij het verhelpen van het Incident.

4.8. Indien assistentie als bedoeld in het vorige lid niet wordt verleend, niet door toedoen van Basecone, gaat de Hersteltijd pas in op het moment dat Opdrachtgever de benodigde assistentie verleent.

4.9. Basecone maakt gebruik van een escalatieprocedure die wordt ingezet wanneer een Incident niet binnen een bepaalde tijd (Hersteltijd) kan worden opgelost. Tijdens deze procedure zal Basecone alle redelijkerwijs beschikbare middelen (waaronder, indien zij dit noodzakelijk acht, externe technische engineers) inzetten om de oplossing van het Incident te bespoedigen. Tijdens de escalatieprocedure worden daarnaast eventueel specifieke afspraken gemaakt over de oplossing van het Incident met Opdrachtgever. Tijdens de escalatieprocedure zal Basecone de Opdrachtgever iedere Werkdag op de hoogte houden van de voortgang van de oplossing van de Storing.

ARTIKEL 5. BESCHIKBAARHEID

5.1. Basecone spant zich vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende de betreffende maand de Dienst 99,5% van die tijd beschikbaar te laten zijn, aan te merken als de Gewenste Beschikbaarheid.

5.2. Beschikbaar wil zeggen dat de Dienst door Opdrachtgever benaderd en gebruikt kan worden. Niet inbegrepen zijn storingen aan de verbinding en/of apparatuur die buiten de macht van Basecone liggen, waaronder de verbinding en/of apparatuur van Opdrachtgever zelf.

5.3. De Daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt maandelijks door Basecone als volgt berekend:

$$DB = \frac{GB - \sum G}{GB} * 100\%$$

"DB" = Percentage van Daadwerkelijke Beschikbaarheid;
"GB" = Gewenste Beschikbaarheid in minuten;
"G" = Het aantal minuten dat een Storing zich voordoet.

5.4. Niet-beschikbaarheid ontstaan door overmacht of Onderhoud wordt niet aangemerkt als Storing en heeft in geen geval invloed op de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid.

5.5. Basecone zal ten behoeve van het vaststellen of de in artikel 5.1 toegezegde garantie nageleefd wordt de Dienst actief en periodiek laten monitoren door een onafhankelijke partij. Op basis van de middels de monitoring verkregen gegevens wordt een gemiddelde berekend. Dit gemiddelde bepaalt of de gestelde normen worden overschreden, tenzij Opdrachtgever tegen bewijs overlegt.

5.6. Basecone is niet verplicht tot het verstrekken van de aan de hand van de monitoring opgestelde rapportages zoals bedoeld in het vorige lid.

ARTIKEL 6. CONTROLE BEVEILIGINGSMAATREGELEN

6.1. Een onafhankelijke derde partij stelt op dagelijkse basis via een geautomatiseerd proces vast of de Dienst in redelijke mate voldoet aan de gangbare beveiligingseisen die aan een online Dienst mogen worden gesteld.

.

6.2. Het rapport en/of het oordeel dat door de onafhankelijke derde wordt gesteld, zal beschikbaar worden gesteld via de Website.

6.3. Basecone toont op dagelijkse basis de status van de uitkomst van het dagelijkse proces op de inlogpagina van de Dienst in de vorm van een zegel met een geldigheidsdatum.

6.4. Het tonen van een geldig zegel op de inlogpagina van de Dienst geeft een indicatie van een deel van de genomen veiligheids maatregelen.

6.5. Basecone heeft de Dienst ondergebracht in een datacentrum dat tenminste voldoet aan de standaarden conform ISO 27001 en ISO 9001.

ARTIKEL 7. ONDERHOUD

7.1. Onderhoud dat verminderde beschikbaarheid van de Dienst oplevert zal niet vaker dan driemaal per kalendermaand gepland worden en zal niet eerder aanvangen dan 22.00 uur CET. Basecone zal dit minimaal twee (2) Werkdagen voorafgaand aan het Onderhoud aan Opdrachtgever mededelen. Deze mededeling zal bestaan uit vermelding van:

a. de aard van het Onderhoud;
b. het aanvangstijdstip van de werkzaamheden;
c. de verwachte duur van de werkzaamheden; en
d. de te verwachten nietbeschikbaarheid.

ARTIKEL 8. BACK-UP

8.1. Basecone maakt dagelijks een back-up van de Dienst. Deze back-up wordt minimaal 5 Werkdagen bewaard en is enkel toegankelijk voor Basecone.

8.2. Basecone zorgt ervoor dat de RPO niet de termijn van 24 uur overschrijdt.

8.3. Basecone is niet aansprakelijk voor verlies van Data:

a. gedurende de RPO; of
b. na verloop van de RPO als de Data hersteld of opnieuw aangemaakt kan worden door Basecone binnen een termijn van 3 Werkdagen na het moment waarop het verlies van Data ontstaan is en is gemeld door de Opdrachtgever aan Basecone.

ARTIKEL 9. COMPENSATIE

9.1. Per geval dat Basecone de in artikel 4 (Prioriteitsniveaus en incidentafhandeling) genoemde Hersteltijden en/of dat Basecone de in artikel 5 (Beschikbaarheid) genoemde Gewenste Beschikbaarheid niet nakomt, kan Opdrachtgever aanspraak maken op een compensatie conform de onderstaande tabel.

Frequentie	Compensatie
Eerste maal niet nakomen in één maand	Restitutie van 30% van de laatst gefactureerde maandelijkse vergoeding.
Tweede maal niet nakomen binnen 30 dagen na de eerste maal	Restitutie van 30% van de laatst gefactureerde maandelijkse vergoeding.
Derde maal niet nakomen binnen 45 dagen na de eerste maal	Restitutie van 90% van de laatst gefactureerde maandelijkse vergoeding.
Vaker dan driemaal binnen 45 dagen	Restitutie van 100% van de laatst gefactureerde maandelijkse vergoeding in het afgelopen kalenderjaar en mogelijkheid voor de Opdrachtgever om kosteloos de Overeenkomst te beëindigen.

9.2. Dit compensatiebedrag komt in de plaats van eventuele schadevergoeding die Opdrachtgever zou kunnen vorderen voor de niet-nakoming.

9.3. Klant komt slechts in aanmerking voor een compensatieregeling indien het verzoek binnen veertien (14) dagen schriftelijk is ingediend bij Basecone en tenminste de volgende informatie omvat:

a. naam Opdrachtgever en de naam van de contactpersoon;

b. datum en tijd waarop de nietnakoming is vastgesteld;

c. omschrijving van de geconstateerde tekortkoming;

d. wijze waarop de nietnakoming of tekortkoming is vastgesteld; en

e. bewijzen (zoals schermafdrukken), indien beschikbaar.

9.4. Als Basecone aansprakelijk is voor verlies van Data (artikel 10) dan is de maximale compensatie van toepassing, wat overeen komt met meer dan drie (3) incidenten binnen 45 dagen.

9.5. Compensatie vindt plaats binnen twee (2) maanden na het bereiken van overeenstemming over de mate van niet nakoming van de Hersteltijd en/of Gewenste Beschikbaarheid door Basecone en kan geschieden door een verrekening met openstaan de posten of door het uitbetalen van het restitutiebedrag op de bij Basecone bekende bankrekening van de Opdrachtgever.

9.6. Het meerdere malen voorkomen van het niet nakomen van de mate van de Gewenste Beschikbaarheid door Basecone binnen dezelfde dag dient gezien te worden als een voortdurende Storing, en niet als afzonderlijke incidenten.

9.7. Iedere vordering tot compensatie vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van het recht op compensatie.

ARTIKEL 10. WIJZIGINGEN SLA

10.1. Basecone heeft het recht deze SLA op ieder moment aan te passen.

10.2. Basecone zal de wijzigingen of aanvullingen ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding schriftelijk dan wel via de Dienst aankondigen zodat Opdrachtgever daar kennis van kan nemen.

10.3. Indien Opdrachtgever een wijziging of aanvulling in de SLA niet wenst te accepteren, kan zij tot de datum van inwerkingtreding van de betreffende wijzigingen of aanvullingen opzeggen. Gebruik van de Dienst na de datum van inwerkingtreding geldt als acceptatie van de gewijzigde of aangevulde SLA.