

Service Level Agreement Kyver B.V.

Januari 2016

1. Overzicht

- 1.1. Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) is van toepassing op alle diensten van Kyver B.V. (werkzaam onder de handelsnamen Kyver en Narrato, hierna: dienstverlener) die geleverd wordt aan de klant en/of afnemer van de diensten (hierna: gebruiker of gebruikers). Afwijkingen op deze SLA kunnen slechts schriftelijk overeengekomen worden tussen de gebruiker en dienstverlener.
- 1.2. Deze SLA beschrijft het standaard service niveau dat met elke dienst wordt meegeleverd alsmede de uitbreidingen die hierop mogelijk zijn en heeft een onbeperkte looptijd totdat een nieuwe versie van de SLA tot stand komt.
- 1.3. Periodiek wordt deze SLA herzien om zodoende nieuwe omstandigheden in het document te verwerken, die ten tijde van het opstellen van de vorige versie van de SLA nog niet bekend of beschikbaar waren. Voor een nieuwe versie van de SLA zal de in de Algemene Voorwaarden gedefinieerde procedure gelden.
- 1.4. Gebruikers kunnen een SLA overeenkomst op een maandelijkse basis opzeggen, een initiële minimum periode van drie maanden is van toepassing. Bij opzegging van de SLA overeenkomst zal de reeds betaalde diensten geleverd worden totdat de levertermijn eindigt.
- 1.5. De SLA heeft een relatie met de Algemene Voorwaarden zoals terug te vinden op: kyver.co/algemene-voorwaarden. Daar waar de definities of bepalingen in de SLA strijdig zijn met die in de Algemene Voorwaarden, zullen de definities en bepalingen in de Algemene Voorwaarden geldend zijn. Daar waar de definities of bepalingen in de SLA strijdig zijn met specifieke afspraken die voor bepaalde diensten met de gebruiker zijn gemaakt, zullen de specifieke afspraken geldend zijn. Daar waar specifieke afspraken over het service level strijdig zijn met de Algemene Voorwaarden, zullen de specifieke afspraken geldend zijn.
- 1.6. Sommige service gerelateerde elementen binnen deze SLA gaan ervan uit dat de dienstverlener toegang heeft tot de infrastructuur van de gebruiker. In sommige gevallen is het voor gebruiker echter mogelijk om de dienstverlener de toegang tot deze infrastructuur te ontzeggen. In deze gevallen heeft de dienstverlener geen aansprakelijkheid met betrekking tot niet geleverde diensten.

2. Service niveaus

- 2.1. De dienstverlener biedt 2 standaard service niveaus, Service Level 1 en 2. Deze SLA beschrijft alle bepalingen die in elk van de twee service levels voorkomen.
- 2.2. Bij de Service Levels 1 en 2 zitten maandelijkse ondersteuningstijd inbegrepen.
 - 2.2.1. Binnen de Service Level 1 biedt de dienstverlener per maand 10 minuten ondersteuning per SLA overeenkomst. Deze kunnen naar wens door de gebruiker worden ingezet. Deze ondersteuningstijd kan niet van gebruiker tot gebruiker of van maand tot maand worden meegenomen. De ondersteuning en mogelijk advies vinden plaats op een 'best effort' basis.
 - 2.2.2. Binnen de Service Level 2 biedt de dienstverlener per maand 2 uur ondersteuning per SLA overeenkomst. Deze 2 beschikbare uren kan van gebruiker naar gebruiker worden meegenomen. De ondersteuningstijd kunnen niet van maand tot maand worden meegenomen.
- 2.3. Bij alle diensten levert de dienstverlener standaard Service Level 1. Op verzoek van de gebruiker kan de dienstverlening standaard Service Level 2 bieden. Voor deze ondersteuning gelden de standaard tarieven en Algemene Voorwaarden van de dienstverlener, te vinden op de website van de dienstverlener.
- 2.4. Indien extra ondersteuning gewenst of nodig is, dan kan dit per 30 minuten worden ingekocht.

- 2.5. Advies en ondersteuning bij applicatiegedreven configuratie activiteiten binnen de Systeemsoftware. Applicatiegedreven configuratie activiteiten zijn alle zaken waarbij kennis over de applicatie of de wensen van een eindklant nodig is. Deze activiteiten vinden plaats op een 'best effort' basis.

3. Webhosting

- 3.1. De dienstverlener biedt webhosting als extra service aan. Binnen de service webhosting biedt de dienstverlener voor een maandelijks vergoeding infrastructuur voor het hosten van een website. Voor het gebruik van de infrastructuur legt de dienstverlener de gebruiker geen harde beperkingen op. Wel geldt er een 'fair use policy' voor het gebruik van de geleverde infrastructuur.
- 3.2. Voor de webhosting die het levert aan de gebruiker gegarandeerd de dienstverlener een uptime van 99%. Als deze uptime niet wordt gehaald volgens de berekening: (aantal minuten die kalendermaand - downtime in minuten die kalendermaand) / aantal minuten die kalendermaand, dan heeft de gebruiker recht op een vergoeding die gelijk is aan de kosten voor de webhosting van de desbetreffende maand. Deze vergoeding zal van de eerstvolgende facturen af worden getrokken.
- 3.3. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheren, beveiligen en onderhouden van de onderliggende infrastructuur waar vanaf de webhosting wordt aangeboden. De dienstverlener is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor de beveiliging en bescherming van de applicatie die draait vanaf de webhosting/server tegen inbraakpogingen door derden en/of de eventuele gevolgschade bij een succesvolle inbraak.
- 3.4. Periodiek/gepland onderhoud aan de onderliggende infrastructuur wordt door de dienstverlener 1 week vooraf aangekondigd. De dienstverlener heeft het recht ongepland onderhoud uit te voeren aan de onderliggende infrastructuur mocht dit nodig zijn, bijvoorbeeld bij calamiteiten. Bij ongepland onderhoud aan de infrastructuur wordt de gebruiker achteraf ingelicht door de dienstverlener als het onderhoud effect heeft gehad op de webhosting van de gebruiker.
- 3.5. De dienstverlener heeft het recht zichzelf toegang te verschaffen tot de webhosting/server van de gebruiker voor het beheren en onderhouden van de onderliggende infrastructuur.
- 3.6. Het gebruik van de webhosting/server zal de gebruiker binnen de regels van de Nederlandse wet doen en op een zodanige manier dat de juiste werking van de door dienstverlener geleverde infrastructuur niet wordt belemmerd of verhinderd.
- 3.7. Het is niet toegestaan voor de gebruiker om de door dienstverlener geleverde infrastructuur te gebruiken voor het verzenden van spamberichten en introduceren van virussen of andersoortige vormen van kwaadwillige programma's.
- 3.8. De gebruiker zal alle redelijke voorzorgsmaatregelen nemen om ervoor te zorgen dat ongeautoriseerde derden de door dienstverlener geleverde infrastructuur niet binnen kunnen dringen.
- 3.9. Indien de dienstverlener een onderzoek doet naar eventuele schendingen van de SLA of naar beveiligings- en performanceproblemen, zal de gebruiker alle gevraagde medewerking verlenen.
- 3.10. De gebruiker is verplicht alle situaties en activiteiten die tot beveiligings-, performance-, juridische of reputatierisico's voor de dienstverlener en haar klanten zou leiden onmiddellijk te melden.
- 3.11. De dienstverlener heeft de beslissende stem in het bepalen of de 'fair use policy' is overtreden.

4. Beschikbaarheid

- 4.1. De dienstverlener is voor ondersteuning bereikbaar tijdens kantooruren op werkdagen die op de website zijn aangegeven. Op erkende Nederlandse feestdagen en in het weekend is de dienstverlener gesloten.

- 4.2. Voor ondersteuning streeft de dienstverlener ernaar zo spoedig mogelijk reactie te geven op verzoeken van de gebruiker. Echter om continuïteit van opdrachten te handhaven hanteert de dienstverlener 'best effort' basis voor ondersteuning.
- 4.3. Voor ondersteuning buiten kantooruren op werkdagen en in het weekend gelden een toeslag van 50% bovenop de standaard tarieven van de dienstverlener.

Januari 2016