

## SERVICE LEVEL AGREEMENT BASECONE N.V.

Dit document beschrijft de Service Level Agreement (zoals hieronder gedefinieerd) van de naamloze vennootschap Basecone N.V., kantoorhoudende te Baarn, aan de Eemweg 8 (KvK nummer 55299245, BTW nummer NL851645690B01) ("Basecone") die van toepassing zijn op de Overeenkomst en gelden voor het gebruik van de Dienst (zoals hieronder gedefinieerd).

### Artikel 1 - Definities

Deze Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de Dienst die door Basecone N.V. wordt geleverd aan Klant en beschrijft de specificaties van de Dienst. In het geval tegenstrijdigheden bestaan met hetgeen bepaald in deze SLA en de bepalingen als opgenomen in Artikel 7 van de Algemene Voorwaarden van Basecone, prevaleert deze SLA. Voor alle overige artikelen prevaleren de Algemene Voorwaarden.

### Artikel 2 - Uitsluitingen

De in deze SLA gedefinieerde service levels zijn niet van toepassing in de navolgende situaties:

- i) Tijdens het regulier Gepland Onderhoud: dit Dienst-onderbrekend Gepland Onderhoud zal niet vaker dan driemaal per kalendermaand gepland worden en zal niet eerder aanvangen dan 20.00 uur. Basecone zal dit minimaal twee werkdagen voorafgaand aan het Geplande Onderhoud aan Klant 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;
  - d. de te verwachten niet-Beschikbaarheid.
- ii) Enig probleem of storing als gevolg van handelen door de Klant, waaronder in ieder geval Eindgebruikers, Superusers en Klanten van Klant.
- iii) Het niet beschikbaar zijn van de Dienst op eigen verzoek, en/of het niet beschikbaar zijn van de Dienst tijdens werkzaamheden op verzoek van de Klant.
- iv) In geval van incidenten, zoals niet-beschikbaarheid of een Storing als gevolg van overmacht.
- v) Indien en voor zover Basecone bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing assistentie nodig heeft van Klant die Klant niet kan geven, om redenen die voor risico van de Klant dienen te zijn.

### Artikel 3 - Definities

Voor zover niet reeds opgenomen in de Algemene Voorwaarden van Basecone, zijn de volgende additionele definities van toepassing:

**Beschikbaarheid:** de totale tijdsduur waarin Klant van de Dienst gebruik kan maken, uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur, gemeten gedurende één kalendermaand (tijdsblok). Gepland Onderhoud wordt niet meegerekend bij het bepalen van de Beschikbaarheid/het

beschikbaarheidspercentage, alsmede de uitsluitingen zoals genoemd in Artikel 2

**Gepland Onderhoud:** het uitvoeren van werkzaamheden aan de Dienst en/of het Platform van Basecone. Gepland Onderhoud maakt geen onderdeel uit van de berekening van de Beschikbaarheid.

**Ongepland Onderhoud:** het uitvoeren van ongeplande en onaangekondigde werkzaamheden aan de Dienst en/of het Platform. Het Ongepland Onderhoud maakt onderdeel uit van de berekening van de Beschikbaarheid.

**Hersteltijd:** de tijd, door Basecone gemeten en geregistreerd, tussen de melding van de Storing door Klant aan Basecone en het gereedmaken van de Storing door Basecone aan Klant (dan wel het tijdstip dat Basecone getracht heeft dit te melden).

**Kantoortijden:** de uren van 9:00 tot 17:00 uur op Werkdagen.

**Reactietijd:** de tijd tussen het ontstaan van een Storing en het moment waarop Basecone aanvangt met het verhelpen van de storing, danwel melding maakt van het optreden van een storing of Klant hiervan op de hoogte stelt.

**Storing:** van een storing is sprake als de Dienst (zoals vermeld in de Overeenkomst) geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is en deze niet-beschikbaarheid aan Basecone valt toe te rekenen, waaronder Storingsniveaus 1, 2 en 3 vallen.

**Storingsniveau:** een melding van een Storing van het niveau 1, 2 of 3, afzonderlijk of gezamenlijk.

**Storingsniveau 1:** 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.

**Storingsniveau 2:** een probleem wat een voortdurende gebruik van de Dienst bemoeilijkt maar niet onmogelijk maakt, maar niet de gehele Dienst tot stilstand brengt.

**Storingsniveau 3:** een niet wezenlijk probleem, waarbij één of slechts enkele functies binnen de Dienst zorgen voor hinder bij gebruik.

**Functionele vraag:** alle vragen van functionele aard, alsmede alle vragen die geen directe betrekking hebben op een Storing.

**Werkdagen:** de dagen, niet zijnde een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag.

**Recovery Point Objective (RPO):** een eenheid van Data, de periode die begint waarop de Data via Basecone is gecreëerd of gewijzigd door een Eingebruiker van de Klant en eindigt wanneer een reservekopie van de Data is aangemaakt.

### Artikel 4 - Overeenkomst

Deze SLA maakt onderdeel uit van de tussen Basecone en Klant gesloten Overeenkomst.

### Artikel 5 - Duur van de SLA

De SLA gaat in op datum van oplevering van de Dienst en heeft een looptijd gelijk aan die van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

### Artikel 6 - Beschikbaarheid

- 6.1 Basecone levert een minimale beschikbaarheid (beschikbaarheidspercentage) van 99,5% gemiddeld per maand van de Dienst.
- 6.2 Berekening beschikbaarheidspercentage:  $\text{Factor} = 100 * ((\text{minuten tijdsblok} - \text{minuten Storing}) / \text{minuten tijdsblok})$ .
- 6.3 Basecone laat de Beschikbaarheid van de Dienst tenminste elke drie minuten vanaf verschillende locaties vaststellen door een onafhankelijke partij.
- 6.4 De rapportage van de vaststelling van de Beschikbaarheid wordt op verzoek beschikbaar gesteld aan Klant. De rapportage dient uitsluitend ter indicatie van de waarschijnlijke beschikbaarheid van de Dienst voor Klant, omdat meetresultaten ook door andere oorzaken dan een Storing bij Basecone beïnvloed kunnen worden en omdat een Storing op een bepaalde meetlocatie geen invloed hoeft te hebben op de Beschikbaarheid van de Dienst voor Klant.
- 6.5 De Dienst zoals aangeboden door Basecone is een zuivere webdienst. Dit brengt met zich mee dat deze Dienst niet is bedoeld voor gebruik via Terminal Services of Citrix. Basecone probeert dergelijke constructies naar beste vermogen te ondersteunen.
- 6.6 De Dienst is door Klant te gebruiken met Internet Explorer, Firefox, Safari en Google Chrome, waarbij Basecone uitsluitend ondersteuning levert voor de twee meest recente versies.

## Artikel 7 - Beschikbaarheid en onderbrekingen

- 7.1 De rapportage van de vaststelling van de Beschikbaarheid door een onafhankelijke derde partij bewaart Basecone voor een periode van tenminste 12 maanden.
- 7.2 Basecone houdt een overzicht bij van Storingen en Ongepland Onderhoud bij, waarbij Basecone ten minste de volgende factoren registreert:
  - 7.2.1 tijdstip van aanvang van de Storing of het Ongepland Onderhoud
  - 7.2.2 Reactietijd
  - 7.2.3 Hersteltijd
  - 7.2.4 totale tijdsduur
  - 7.2.5 Oorzaak en omschrijving van de Storing of het Ongepland Onderhoud.

## Artikel 8 - Het melden van een Storing

- 8.1 De Dienst bevat een online helpdesk, die Eindgebruikers van de Dienst in staat stelt meldingen te sturen naar Basecone die de Storing omschrijven.
- 8.2 Indien de Dienst niet beschikbaar is, dienen Eindgebruikers een melding van een Storing te melden via het escalatie e-mail adres [escalatiesupport@basecone.nl](mailto:escalatiesupport@basecone.nl)
- 8.3 Alvorens een Functionele Vraag 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.
- 8.4 Basecone is niet aansprakelijk voor de onjuiste, onvolledige, vertraagde verzending en/of ontvangst van een door Klant gedane melding, al dan niet veroorzaakt

door het (niet) volledig functioneren van telecomdiensten en apparatuur van derden en/of klant.

## Artikel 9 - Reactie- en Hersteltijden

- 9.1 Na ontvangst van de melding bepaalt Basecone de aard van de melding, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen Storingen en Functionele Vragen. Indien de melding een Storing betreft kent Basecone de melding een Storingsniveau toe, waaraan een Reactie- en Hersteltijd is gekoppeld.
- 9.2 Reactietijd van Storingsniveau 1: Basecone wordt automatisch op de hoogte gesteld van een melding van dit Storingsniveau. De Reactietijd binnen kantoor tijd voor dit niveau is 0,5 uur en buiten kantoor tijd uiterlijk om 10.00 uur op de volgende Werkdag of 10.30 uur indien de volgende dag geen Werkdag is. De Hersteltijd binnen kantoor tijd voor dit Storingsniveau is 2 uur en buiten Kantoor tijd 3 uur.
- 9.3 Reactietijd van Storingsniveau 2: De Reactietijd binnen kantoor tijd voor dit niveau is 2 uur en buiten Kantoor tijd uiterlijk om 12.00 uur op de volgende Werkdag. De Hersteltijd binnen en buiten Kantoor tijd voor dit Storingsniveau is 1 Werkdag.
- 9.4 Reactietijd van Storingsniveau 3: De Reactietijd binnen kantoor tijd voor dit niveau is 1 Werkdag en buiten Kantoor tijd 3 Werkdagen. De Hersteltijd binnen en buiten Kantoor tijd voor dit Storingsniveau is 5 Werkdagen.
- 9.5 Reactietijd voor Functionele Vragen: De Reactietijd voor Functionele Vragen betreft een inspanningsverplichting en bedraagt 1 Werkdag.

## Artikel 10 - Controle beveiligingsmaatregelen

- 10.1 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.
- 10.2 Als onafhankelijke derde partij heeft Basecone McAfee Secure aangewezen.
- 10.3 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.
- 10.4 Het tonen van een geldig zegel op de inlogpagina van de Dienst geeft een indicatie van een deel van de genomen veiligheidsmaatregelen.
- 10.5 Basecone heeft de Dienst ondergebracht in een datacenter dat tenminste voldoet aan de standaarden conform ISO 27001 en ISO 9001.

## Artikel 11 - Reservekopieën

- 11.1 De klant stemt ermee in dat van de Data reservekopieën worden gemaakt. Basecone maakt dagelijks, gedurende de nacht, een Reservekopie van de Data van de Klant.
- 11.2 Basecone bewaart elke reservekopie voor tenminste 5 Werkdagen.
- 11.3 Binnen een termijn van 2 Werkdagen kan de Klant Basecone verzoeken een reservekopie geheel of gedeeltelijk terug te plaatsen.

- 11.4 Basecone zal binnen 4 uur de Klant informeren of de betreffende reservekopie beschikbaar is en zal binnen één (1) Werkdag de gehele of gedeeltelijke terugplaatsing verzorgen.
- 11.5 Basecone is nadrukkelijk niet verantwoordelijk voor de juistheid van informatie in de reservekopie van de Klant en is niet verantwoordelijk voor het verlies van data uit de tussenliggende periode (tussen het maken van de reservekopie en het terugplaatsen van de reservekopie). Basecone voert strikt het verzoek van de Klant uit met betrekking tot keuze van de reservekopie en of terugplaatsing geheel of gedeeltelijk dient plaats te vinden.
- 11.6 Elke gehele of gedeeltelijke terugplaatsing van een reservekopie als gevolg van een Storing zal Basecone kosteloos uitvoeren.
- 11.7 Elke gehele terugplaatsing, of elke gedeeltelijke terugplaatsing op verzoek van de Klant, zonder dat aan het verzoek enig aantoonbare Storing ten grondslag ligt die Basecone is aan te rekenen, kunnen bijkomende kosten voor de Klant verbonden zijn.
- 11.8 Basecone zal de Klant schriftelijk informeren over eventuele bijkomende kosten, waarna de Klant schriftelijk akkoord dient te gaan met deze bijkomende kosten alvorens Basecone een aanvang maakt met het terugplaatsen van een reservekopie.
- 13.2.6 de omvang van de niet-nakoming of tekortkoming (bijvoorbeeld tijdsduur)
- 13.3 Basecone neemt elk verzoek in behandeling en reageert schriftelijk binnen 14 dagen na ontvangst van het compensatieverzoek door Klant.
- 13.4 Basecone kan volledig, gedeeltelijk of in het geheel niet akkoord gaan met het ingediende verzoek van de Klant. Indien Basecone gedeeltelijk of in het geheel niet akkoord gaat dient de reactie van Basecone vergezeld te gaan van een heldere onderbouwing en argumentatie, waaronder de Reactietijd en de Hersteltijd.
- 13.5 Compensatie vindt plaats op basis van onderstaand schema:

## Artikel 12 - Verlies van Data

- 12.1 Basecone zorgt ervoor dat de RPO niet de termijn van 24 uur overschrijdt.
- 12.2 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 Klant aan Basecone.

## Artikel 13 - Tekortkoming of niet-nakoming van verplichtingen

- 13.1 In het geval dat Basecone de Hersteltijd van het betreffende Storingsniveau en de Beschikbaarheid niet nakomt, kan Klant Basecone binnen 14 dagen na het niet naleven van de Hersteltijd en Beschikbaarheid een verzoek indienen om in aanmerking te komen voor een compensatieregeling.
- 13.2 Klant komt slechts in aanmerking voor een compensatieregeling indien het verzoek schriftelijk is ingediend en tenminste de volgende informatie omvat:
- 13.2.1 naam Klant en de naam van de contactpersoon
- 13.2.2 datum en tijd waarop de niet-nakoming is vastgesteld
- 13.2.3 omschrijving van de geconstateerde tekortkoming
- 13.2.4 wijze waarop de niet-nakoming of tekortkoming is vastgesteld
- 13.2.5 bewijzen (zoals schermafdrukken), indien beschikbaar

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 Klant om kosteloos de Overeenkomst te beëindigen.

1.1.

- 13.6 Als Basecone aansprakelijk is voor verlies van Data (artikel 12) dan is de maximale compensatie van toepassing, wat overeenkomt met meer dan 3 incidenten binnen 45 dagen.
- 13.7 Compensatie vindt plaats binnen twee maanden na het bereiken van overeenstemming over de mate van niet nakoming van de Hersteltijd en/of Beschikbaarheid door Basecone en kan geschieden door een verrekening met openstaande posten of door het uitbetalen van het restitutiebedrag op de bij Basecone bekende bankrekening van de Klant.
- 13.8 Het meerdere malen voorkomen van het niet nakomen van de mate van Beschikbaarheid door Basecone binnen dezelfde dag dient gezien te worden als een voortdurende Storing, en niet als afzonderlijke incidenten.
- 13.9 Iedere vordering tot compensatie vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van het recht op compensatie.
- 13.10 Indien Klant gebruik maakt van het recht op compensatie of het recht om deze Overeenkomst te beëindigen op basis van hetgeen bepaald in deze SLA, vervalt de mogelijkheid andere rechtsmiddelen uit hoofde van de Algemene Voorwaarden en/of uit hoofde van de wet uit te oefenen. Voornoemd recht op compensatie of op beëindiging betreffen derhalve exclusieve rechtsmiddelen onder uitsluiting van andere rechtsmiddelen.

versie 1.4 in gebruik sinds 21 februari 2014

## Artikel 14 - Beperkingen en overmacht

- 14.1 Op de inspanningsverplichtingen en op het recht op contractuele boetes (artikel 12) kan door Klant geen beroep worden gedaan indien het niet nakomen van de service levels door Basecone voortvloeiend uit één of meerdere van de onderstaande punten:
- 14.1.1 het handelen van Klant in strijd met de verplichtingen die voor hem voortvloeien uit de Overeenkomst;
- 14.1.2 hetgeen bepaald in Artikel 2 van deze Overeenkomst;
- 14.1.3 het handelen van een derde partij voor zover dit volgens in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor rekening en/of risico van Klant, althans niet voor rekening en/of risico van Basecone, behoort te komen;
- 14.1.4 overmacht, zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden van Basecone.