

Nnbrs Service Level Agreement

DIENSTVERLENING SERVICE LEVEL BASIS

1. DEFINITIES

- 1.1. **Bijzondere Service Uren:** Alle uren in een etmaal buiten de Service Uren.
- 1.2. **Gepland onderhoud:** mogelijk van 18:00 uur tot 06:00 uur en maximaal vier (4) keer per maand van 06:00 uur tot 18:00 uur.
- 1.3. **Melding:** een tijdens Service Uren door de Abonnee aan de Service Desk gedane melding van een Storing, vraag of wens een en ander overeenkomstig deze voorwaarden.
- 1.4. **Melding categorie(ën):** Melding Categorie 10, 15, 20, 30 en/of 40.
- 1.5. **Melding Categorie 10:** Door een Storing aan de zijde van Nnbrs B.V. is Nnbrs niet meer beschikbaar, dan wel slechts zeer beperkt beschikbaar voor Abonnee.
- 1.6. **Melding Categorie 15:** een Storing die een ernstige toepassingsfout oplevert en de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode voor alle bedrijven van Abonnee in gevaar brengt. Al dan niet via enige aanpassing of programmaomleiding kan Abonnee met beperkte hinder, met een groot deel van Nnbrs nog werken.
- 1.7. **Melding Categorie 20:** een Storing die een ernstige toepassingsfout oplevert en de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode voor één of enkele Bedrijven van Abonnee in gevaar brengt. Al dan niet via enige aanpassing of programmaomleiding kan Abonnee met beperkte hinder, met een groot deel van Nnbrs nog werken.
- 1.8. **Melding Categorie 30:** een niet wezenlijke Storing in Nnbrs met beperkte gevolgen voor Abonnee waarvoor niet een onmiddellijke response van Nnbrs B.V. is vereist.
- 1.9. **Melding Categorie 40:** alle vragen en verzoeken om informatie over het gebruik of de implementatie van Nnbrs. Abonnee kan voor het behandelen van Meldingen uit deze categorie separaat een vergoeding aan Nnbrs B.V. verschuldigd zijn. Nnbrs B.V. zal Abonnee hiervan tijdig voor aanvang van de behandeling in kennis stellen.
- 1.10. **Noodzakelijk extra onderhoud:** onderhoud gedurende Service Window Nnbrs waarvoor geen uitstel mogelijk is (bijvoorbeeld beveiligingsrisico's).
- 1.11. **Ondersteuning:** het tijdens Service Uren (en voor Categorie 10 tevens tijdens de Bijzondere Service Uren) door de service desk van Nnbrs B.V. (hierna: Service Desk) verstrekken van algemene assistentie betreffende Nnbrs aan de telefoon of via de online helpdesk, met inbegrip van uitleg van de standaard gebruikersdocumentatie, hulp bij het correct (laten) werken van Nnbrs en verificatie en analyse door Abonnee van juistheid van ingevoerde of verwerkte gegevens. Tot ondersteuning behoort onder meer uitdrukkelijk niet de uitleg van de bij Abonnee gebruikelijke of gewenste wijze van boekhouden of interne boekingsregels, het volledig uitleggen van de werking van functies wanneer geen training is gevolgd, het leveren van implementatiediensten bij aanvang van het gebruik van Nnbrs, het leveren van projectmanagement of het maken van proces-definities ten behoeve van de inrichting of implementatie bij de Abonnee.
- 1.12. **Responstijd:** de tijd die verstrijkt tussen de uitlezing van een Melding en het tijdstip waarbinnen Nnbrs B.V. de Ondersteuning aanvangt, zoals bevestigd in een mondelinge of schriftelijke mededeling aan de Abonnee.
- 1.13. **Service Uren:** Nnbrs B.V.'s gebruikelijke kantooruren (08.30-17.00 uur CET) van maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende Nederlandse feestdagen. Voor vestigingen buiten Nederland kunnen afwijkende tijden gelden.
- 1.14. **Service Window Nnbrs:** dagelijks van 06:00 uur tot 24:00 uur.
- 1.15. **Storing:** een reproduceerbaar probleem waardoor de dienstverlening met betrekking tot Nnbrs niet, niet volledig of verminderd beschikbaar is voor de Abonnee.

2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze Service Level Agreements (hierna "SLA") vormen een integraal onderdeel van de Overeenkomst voor Nmbrs Abonnementen en dienen te worden gelezen in samenhang met de bijbehorende Algemene Voorwaarden. De Algemene Voorwaarden zijn beschikbaar op nmbrs.nl. Bij tegenstrijdigheid prevaleren de bepalingen in deze SLA ten aanzien van de serviceniveaus en beschikbaarheidsgaranties.
- 2.2. Nmbrs B.V. is gerechtigd gedurende een Overeenkomst over te gaan tot wijziging van de toepasselijke SLA. Nmbrs B.V. zal Abonnee hierover tenminste drie maanden voor de inwerkingtreding informeren.

3. BESCHIKBAARHEID

- 3.1. Nmbrs B.V. spant zich naar beste kunnen in om een beschikbaarheid van Nmbrs gedurende Service Uren te realiseren van 99,6% gemiddeld per maand. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het kunnen inloggen op de site/portal van Nmbrs (te meten op de server van Nmbrs B.V.), op de overeengekomen Nmbrs Module(s) en het tonen van de startpagina van de Nmbrs Module(s). De behaalde beschikbaarheid wordt berekend als volgt: Uptime is de tijd dat Nmbrs beschikbaar is. Downtime is de tijd dat de Nmbrs niet beschikbaar is. Gepland onderhoud, noodzakelijk extra onderhoud alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Nmbrs B.V. liggen, tellen niet mee als Downtime en worden bij het bepalen van het Uptime percentage niet meegeteld. De behaalde beschikbaarheid is $\text{Uptime}/(\text{Uptime}+\text{Downtime})$.
- 3.2. Nmbrs B.V. zal zich inspannen om Gepland onderhoud minimaal 2 (twee) werkdagen voor de voorgenomen werkzaamheden aan Abonnee mede te delen middels een melding op de statuspagina (status.nmbrs.com) en/of via e-mail.
- 3.3. Nmbrs B.V. is, onverlet het bepaalde in artikel 13 van de Algemene Voorwaarden, niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor (de gevolgen van) Storingen die voortvloeien uit/samenhangen met: (i) het gebruik van Nmbrs in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de bijbehorende gebruiksdokumentatie of anderszins onoordeelkundig gebruik/gebruiksfouten van Nmbrs, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf; (ii) wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan de Infrastructuur, waaronder onjuiste configuratie van apparatuur en infrastructuur van Abonnee alsmede storing in de telecommunicatiestructuur van Abonnee of van derden of in de stroominfrastructuur van derden – buiten de Infrastructuur - langer dan 4 uur; (iii) het niet – beschikbaar zijn van Nmbrs (tijdens werkzaamheden) op verzoek van de Abonnee; (iv) Indien Nmbrs B.V., bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing, assistentie nodig heeft van Abonnee, die Abonnee niet kan geven; (v) andere niet aan Nmbrs B.V. toe te rekenen oorzaken.
- 3.4. Als onderdeel van het Gepland onderhoud vindt wekelijks een update plaats. Gedurende deze wekelijkse update zullen bepaalde functionaliteiten zoals het verwerken van een salarisrun niet beschikbaar zijn. Nmbrs B.V. spant zich in deze niet-beschikbaarheid niet langer te laten duren dan twee (2) uur
- 3.5. Nmbrs B.V. zal zich inspannen de snelheid van het dataverkeer naar en van Nmbrs op een dusdanig niveau te houden dat Abonnee op acceptabele wijze tijdens Service Uren van de dienst gebruik kan maken. Hierbij wordt de navolgende meting als objectief meetoordeel gehanteerd: het via een computer van gemiddelde gebruikelijke levensduur en gemiddeld gebruikelijk onderhouden via een internetverbinding van gemiddelde snelheid handmatig opvragen of opslaan van een boekstuk met twee regels in een Omgeving met een gemiddelde omvang geschiedt in twee van de drie gevallen binnen 1,5 (anderhalve) seconde, waarbij in het derde geval de duur niet langer mag zijn dan 2 (twee) seconden. Abonnee dient te stellen en te bewijzen dat hiervan geen sprake is.

4. RESPONSTIJDEN

- 4.1. De volgende Responstijden gelden: (i) Categorie 10: 2 (twee) uur tijdens Bijzondere Service Uren; (ii) Categorie 15: 5 (vijf) uur tijdens Bijzondere Service Uren; (iii) Categorie 20: 5 (vijf) uur tijdens Service Uren;

- (iv) Categorie 30: 8 (acht) uur tijdens Service Uren; (v) Categorie 40: 2 (twee) werkdagen tijdens Service Uren.
- 4.2. Ondersteuning vindt plaats vanuit een vestiging van Nmbrs B.V. Indien assistentie op locatie van Abonnee gewenst is, kan separaat een afspraak worden gemaakt in wederzijds overleg tegen de voor Abonnee alsdan geldende vergoeding.
- 4.3. De Melding Categorie wordt door Nmbrs B.V. vastgesteld op basis van de informatie van Abonnee, aangevuld met eventuele eigen bevindingen.

5. HET DOEN VAN EEN MELDING

- 5.1. Meldingen van de Categorie 15, 20, 30 en 40 worden gemeld bij de Service Desk per telefoon en/of per ticket(formulier).
- 5.2. Melding van de Categorie 10 dient zo spoedig mogelijk te worden gemeld per telefoon en/of ticket(formulier) zoals vermeld op de website van Nmbrs B.V. Nmbrs B.V. wordt automatisch op de hoogte gesteld van een Melding Categorie 10.
- 5.3. Meldingen kunnen 24 uur per etmaal worden gedaan. Een Melding bevat tenminste de volgende informatie: (i) Nmbrs Omgeving; (ii) E-mailadres Abonnee; (iii) Een gedetailleerde omschrijving van de Melding.
- 5.4. Van Meldingen van de Categorie 10 wordt ieder uur tijdens Service Uren een update gegeven.
- 5.5. Alvorens de Service Desk te raadplegen dient Abonnee eerst de kennisbank (support.nmbrs.nl) te raadplegen.
- 5.6. Nmbrs B.V. is niet aansprakelijk voor de onjuiste, onvolledige, vertraagde verzending en/of ontvangst van een door Abonnee verzonden of gedane Melding, al dan niet veroorzaakt door het niet (volledig) functioneren van telecomdiensten en apparatuur van derden en/of de Abonnee.

6. RAPPORTAGE

- 6.1. Voor Abonnee is middels de support-functie van Nmbrs via de kennisbank (support.nmbrs.nl) en/of de statuspagina (status.nmbrs.com) 24/7 real time te volgen hoe Nmbrs B.V. de Melding opvolgt. Deze procedure geldt voor Meldingen uit de Categorieën 15, 20, 30 en 40.

7. (FYSIEKE) BEVEILIGING, BACKUP VAN DATA

- 7.1. Voor gedetailleerde beschrijvingen van de actuele geïmplementeerde technische en organisatorische maatregelen teneinde de Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid van de data & dienstverlening te waarborgen wordt verwezen naar meest recente, van toepassing zijnde “assurance report” en / of het Nmbrs Whitepaper IT (of soortgelijke door Nmbrs B.V. beschikbaar gestelde informatie bron).

DIENSTVERLENING SERVICE LEVEL GOLD

8. BIJZONDERE BEPALINGEN SERVICE LEVEL GOLD

- 8.1. De in artikelen 8 t/m 11 vermelde bepalingen zijn naast het bepaalde in de Algemene Voorwaarden van toepassing, indien partijen een Service Level Gold zijn overeengekomen. Indien de Algemene Voorwaarden op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar zijn met het bepaalde in de Bijzondere bepalingen Service Level Gold, prevaleert het bepaalde in deze Bijzondere bepalingen.

9. DEFINITIES

- 9.1. **Ondersteuning:** het bepaalde bij “Ondersteuning” in artikel 1 en het daar bepaalde ten aanzien van Categorie 10 is gelijkelijk van toepassing op Melding Categorie 15.
- 9.2. **Oplostijd:** is de tijd die verstrijkt vanaf de Responstijd totdat de Storing is opgelost of een programma-omleiding is ingevoerd.

10. OPLOSTIJDEN

- 10.1. Oplostijden Melding Categorie 10, 15 en 20: (i) Voor Categorie 10: 4 (vier) uur tijdens de Service-Uren en 24 (vierentwintig) uur gedurende Bijzondere Service Uren; (ii) Voor Categorie 15: 1 (één) werkdag gedurende Bijzondere Service Uren; (iii) Voor Categorie 20: 10 (tien)werkdagen gedurende Service Uren.
- 10.2. Nmbros B.V. kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Nmbros B.V. is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem-vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 10.3. In afwijking van het bepaalde in de Algemene Voorwaarden is de aansprakelijkheid voor schade voortvloeiende uit/samenhangende met het niet behalen van de Oplostijden zoals bedoeld in artikel 10.1, beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal een bedrag gelijk aan het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) dat in de maand voorafgaande aan het schadeveroorzakende feit voor het Abonnement is betaald. Anders dan het hiervoor bedoelde recht op vergoeding van schade, kan Abonnee geen andere of verdere rechten geldend doen maken jegens Nmbros B.V. in verband met het niet halen van oplostijden, waaronder maar niet beperkt tot opschorting en ontbinding.

11. RAPPORTAGES

- 11.1. In aanvulling op bepaling 6.1 van dit document, kan aan Abonnee op aanvraag (maximaal 4 keer per jaar) een rapportage beschikbaar worden gesteld van het aantal Categorie 10 meldingen.