

## D. Service Level Agreement (SLA) KTBA Netherlands B.V.

Deze Service Level Agreement ("SLA") is van toepassing op de Overeenkomst voor het afnemen van de Service van KTBA Netherlands B.V. en het gebruik van de Applicatie, een en ander zoals in de Gebruiksvoorwaarden gedefinieerd. Door gebruik te maken van de Service gaat u akkoord met de voorwaarden van deze SLA. Indien u niet akkoord wilt gaan, kunt u géén gebruik maken van de Service van KTBA Netherlands B.V. Wij adviseren u deze SLA zorgvuldig te lezen zodat u op de hoogte bent van uw rechten en verplichtingen bij het gebruik van de Service en ten aanzien van serviceniveaus met betrekking tot onderhoud, ondersteuning en beschikbaarheid.

### 1. Begripsbepalingen

- 1.1. Feitelijke Beschikbaarheid: het aantal minuten dat de Service feitelijk beschikbaar was gedurende een bepaalde periode.
- 1.2. Gewenste Beschikbaarheid: het streefniveau van de beschikbaarheid van de Service in minuten in een bepaalde periode.
- 1.3. Noodgeval: de situatie wanneer de toegang tot en het gebruik van de Applicatie en/of de Service geheel of op kritieke punten onmogelijk is en wanneer de Applicatie en/of de Service niet meer geheel beschikbaar wordt indien niet onmiddellijk actie wordt ondernomen.
- 1.4. Fout: het substantieel en reproduceerbaar niet-presteren van de Applicatie en/of de Service in overeenstemming met de specificaties daarvan en/of de onderbroken of onvoldoende beschikbaarheid van de Service.
- 1.5. Hersteltijd: het aantal uren tijdens Nederlandse Kantooruren tussen het tijdstip waarop KTBA Netherlands B.V. een Fout constateert of de Klant een Fout aan KTBA Netherlands B.V. meldt en het tijdstip waarop de Fout volledig is hersteld.
- 1.6. Reactietijd: het aantal uren tijdens Nederlandse Kantooruren tussen het tijdstip waarop de Klant een Fout aan KTBA Netherlands B.V. meldt en het tijdstip waarop KTBA Netherlands B.V. terugkoppelt aan Klant zoals bedoeld in artikel 2.5 SLA.
- 1.7. Request for Change: een – al dan niet middels een Verzoek - ingediend verzoek aan KTBA Netherlands B.V. om een functionele aanpassing aan te brengen in de Applicatie.
- 1.8. Verzoek: een vraag of verzoek van Klant, niet zijnde een melding van een Fout, in verband met de Service.

De overige termen met hoofdletters worden gedefinieerd in de Gebruiksvoorwaarden, die van toepassing zijn op de Overeenkomst, waarvan deze SLA tevens onlosmakelijk deel uitmaakt.

### 2. Ondersteuning

- 2.1. KTBA Netherlands B.V. biedt ondersteuning via de projectleider van de Klant, zoals gespecificeerd in het Samenwerkingsvoorstel. De projectleider spant zich in om hulp te bieden bij het gebruik en de werking van de Applicatie en bij het gebruik van de Service.
- 2.2. De Klant zal één Gebruiker als contactpersoon aan KTBA Netherlands B.V. doorgeven. In het geval van een Fout of een Verzoek van Klant zal uitsluitend door

deze Gebruiker contact worden opgenomen met de projectleider van KTBA Netherlands B.V. middels de contactgegevens zoals gespecificeerd in het Samenwerkingsvoorstel. Het is andere dan de voornoemde Gebruiker niet toegestaan contact op te nemen met de projectleider.

- 2.3. In het geval dat Klant een Fout met de Applicatie ondervindt of een Verzoek heeft, zal Klant zich eerst zelf inspannen en alle handelingen verrichten die redelijkerwijs van Klant verwacht mogen worden om de Fout te verhelpen of het Verzoek te behandelen, alvorens contact op te nemen met de projectleider. Onder geen omstandigheden geeft het vorenstaande de Klant een bevoegdheid tot enig handelen in strijd met de bepalingen uit de Overeenkomst ten aanzien van het gebruik van de Service.
- 2.4. Indien de inspanningen van Klant zoals bedoeld in artikel 2.3 de Fout en/of het Verzoek niet oplossen, neemt de Klant – middels de in artikel 2.2 genoemde Gebruiker – contact op met de projectleider. Ingeval Klant contact opneemt per e-mail, zal de projectleider van KTBA Netherlands B.V. binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de e-mail terugkoppelen aan de Klant.
- 2.5. Indien de mededeling van Klant een Fout betreft, zal KTBA Netherlands B.V. de mededeling van Klant behandelen overeenkomstig het bepaalde in artikel 4 van deze SLA. De projectleider zal de Klant per e-mail zo veel mogelijk informeren over:
  - i. Het prioriteitsniveau dat KTBA Netherlands B.V. heeft toegekend aan de mededeling;
  - ii. De door KTBA Netherlands B.V. voorgenomen oplossing;
  - iii. Een indicatie van de Hersteltijd voor het oplossen van de Fout;
  - iv. Het kenmerk waaronder het verzoek bij KTBA Netherlands B.V. bekend is.
- 2.6. Klant staat ervoor in dat de Gebruiker zoals bedoeld in artikel 2.2 gedurende de volledige Hersteltijd bereikbaar en beschikbaar is/zijn voor vragen en/of andere verzoeken van KTBA Netherlands B.V. in het kader van het herstellen van de Fout. Indien de Gebruiker op enig moment niet bereikbaar of beschikbaar is, dan wel indien Klant niet voldoet aan een redelijk verzoek van KTBA Netherlands B.V. in het kader van het herstel van de Fout, heeft Klant ten aanzien van het herstel van die Fout geen recht meer op de remedies zoals bedoeld in deze SLA.

### 3. Beschikbaarheid

- 3.1. KTBA Netherlands B.V. streeft naar een Gewenste Beschikbaarheid voor de Service van 99,5% voor vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week, het hele jaar door. KTBA Netherlands B.V. berekent de Feitelijke Beschikbaarheid per kalenderjaar, en wel als volgt:  $P = (A - (O - M)) / A * 100$  waarbij:
- P = percentage Feitelijke Beschikbaarheid
  - A = totale minuten in het jaar
  - O = totale niet-beschikbaarheidsminuten in het jaar
  - M = totale niet-beschikbaarheidsminuten in het jaar
- 3.2. Van een niet-beschikbaarheid, zoals bedoeld in de berekening opgenomen in artikel 3.1 van deze SLA, is uitsluitend sprake indien de volledige Service, waaronder begrepen de Applicatie en inclusief alle geactiveerde Modules, niet beschikbaar is.
- 3.3. Niet-beschikbaarheid veroorzaakt door een omstandigheid, die buiten de macht van KTBA Netherlands B.V. ligt of als gevolg van overmacht zoals bedoeld in artikel 4 Algemene voorwaarden KTBA Holding BV (deel A), noodgevallen of onderhoud worden bij de berekening van de Feitelijke Beschikbaarheid niet beschouwd als niet-beschikbaarheid.
- 3.4. Behoudens bewijs van het tegendeel, gelden alle door KTBA Netherlands B.V. gemeten beschikbaarheid en serviceniveaus als overtuigend bewijs.
- 3.5. De Klant stelt KTBA Netherlands B.V. te allen tijde in kennis van alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de Service en de beschikbaarheid daarvan.
- 3.6. Indien de Gewenste Beschikbaarheid niet wordt gehaald, zijn uitsluitend de hieronder vermelde rechtsmiddelen van toepassing.
- 3.7. Indien Klant van mening is dat de Feitelijke Beschikbaarheid minder is dan de Gewenste Beschikbaarheid, kan de Klant een verzoek tot vergoeding van een evenredig deel van de voor die maand uit hoofde van de Overeenkomst in rekening gebrachte of te brengen betalingen, indien en volgens onderstaande tabel.

Feitelijke Beschikbaarheid. Vergoeding van een percentage over de voor dat jaar verschuldigde betaling door Klant ten aanzien van de SLA.	
<99,50%	5% vergoeding
<95,00%	10% vergoeding

- 3.8. Het verzoek om vergoeding, zoals bedoeld in artikel 3.7 dient binnen zeven (7) werkdagen na het einde van de betreffende maand of de Fout, afhankelijk van hetgeen zich het eerst voordoet, schriftelijk te melden bij KTBA Netherlands B.V., onder vermelding van alle relevante gegevens.
- 3.9. Indien aan de Klant meer dan vier (4) keer in één kalenderjaar een vergoeding wordt betaald zoals

hierboven vermeld, kan de Klant de Overeenkomst opzeggen overeenkomstig het bepaalde in artikel 10, waarbij de Klant niet in aanmerking komt voor schadevergoeding uit dien hoofde of voor restitutie van reeds betaalde bedragen.

- 3.10. KTBA Netherlands B.V. neemt alle verschuldigde vergoedingen op grond van bovenstaande artikelen op in haar facturen. De door KTBA Netherlands B.V. berekende vergoeding is bindend. Indien de Klant meent dat ten onrechte geen of een te lage vergoeding in de factuur is inbegrepen, doet hij daarvan mededeling aan KTBA Netherlands B.V.; KTBA Netherlands B.V. zal de klacht van de Klant onderzoeken en betaalt het saldo van de verschuldigde vergoeding per omgaande indien de klacht terecht is.

#### 4. Fouten

- 4.1. KTBA Netherlands B.V. streeft ernaar Fouten in Applicatie te herstellen voor zover KTBA Netherlands B.V. gedetailleerd bericht heeft ontvangen over de desbetreffende Fouten, overeenkomstig het bepaalde in artikel 2 SLA.
- 4.2. Indien KTBA Netherlands B.V. een Fout constateert of indien de Klant KTBA Netherlands B.V. opmerzaam maakt op een Fout, verwerkt KTBA Netherlands B.V. deze berichtgeving zo spoedig mogelijk en kent zij een prioriteitsniveau toe aan de Fout. Er wordt een keuze gemaakt tussen de volgende prioriteiten:

##### Prioriteit Gevolgen van de Fout

- |   |  |
|---|--|
| 1 | De volledige Applicatie kan door geen enkele Gebruiker worden gebruikt.  |
| 2 | Een bedrijf kritisch onderdeel van de Applicatie kan niet gebruikt worden of sommige Gebruikers kunnen de volledige Applicatie niet gebruiken. |
| 3 | De Applicatie kan worden gebruikt, maar er is een probleem met de bruikbaarheid van niet bedrijf kritische onderdelen.                         |
| 4 | De Applicatie kan worden gebruikt, maar er is een probleem met de bruikbaarheid van niet bedrijf kritische en ondergeschikte onderdelen.       |

- 4.3. De volgende Reactietijden en Hersteltijden gelden voor de volgende prioriteitsniveaus. De Reactietijd en als gevolg ook de Hersteltijd gaan lopen vanaf het moment van melding van een Fout door Klant binnen Kantooruren, of – indien de melding geschiedt buiten Kantooruren – vanaf aanvang van de eerstvolgende werkdag en Kantooruren:

Prioriteit	Reactietijd	Hersteltijd
1	[2] Kantooruren na de melding van de Klant	Maximaal [8] Kantooruren na de melding van de Klant
2	[1] werkdag na de melding van de Klant	Maximaal [2] werkdagen na de melding van de Klant
3	[2] werkdagen na de melding van de Klant	Maximaal [5] werkdagen na de melding van de Klant
4	De eerstvolgende Update/Upgrade	-

- 4.4. Indien en waar nodig kan KTBA Netherlands B.V. het herstellen van Fouten uitstellen tot het tijdstip waarop een nieuwe versie van de Applicatie in gebruik wordt genomen.
- 4.5. KTBA Netherlands B.V. heeft het recht tijdelijke oplossingen in de Applicatie aan te brengen, alsmede omloopverbindingen of beperkingen om problemen te vermijden, zonder dat dit Klant op enige wijze recht geeft op één van de remedies zoals bedoeld in deze SLA.
- 4.6. Indien overschrijding plaatsvindt van maximaal acht (8) uur van een Hersteltijd ten aanzien van Prioriteit 1, geldt als enige remedie voor Klant een vergoeding van 5%, berekend over de uit hoofde van de Overeenkomst voor die maand in rekening gebrachte of te brengen (evenredig deel van de) betalingen, alsmede een vergoeding van 5% voor iedere opvolgende overschrijding van acht (8) uur of een gedeelte daarvan. De artikelen 3.8 t/m 3.10 SLA zijn van overeenkomstige toepassing op deze vergoedingen.
- 4.7. KTBA Netherlands B.V. is niet verplicht Fouten te herstellen waarvan KTBA Netherlands B.V. redelijkerwijs meent dat die zijn veroorzaakt door:
- Wijzigingen die de Klant in de Applicatie heeft aangebracht;
  - De werking van andere software dan de Applicatie (bijvoorbeeld het besturingssysteem of databanksoftware) of van hardware of andere apparatuur die eigendom is van de Klant;
  - Het gebruik van de Applicatie in combinatie met data van de Klant die niet voldoen aan het voor de Applicatie vereiste data-format;
  - Misbruik van de Applicatie door de Klant; of
  - Het niet gebruiken van een de door KTBA Netherlands B.V. aan de Klant geleverde update.

Ingeval KTBA Netherlands B.V. herstelwerkzaamheden uitvoert ter zake van de Fout en daarbij redelijkerwijs vaststelt dat de Fout niet door de Applicatie is veroorzaakt, heeft KTBA Netherlands B.V. het recht een vergoeding te vragen voor de bestede tijd en materialen tegen de dan geldende zakelijke tarieven van KTBA Netherlands B.V., en is de Klant verplicht die vergoeding te betalen.

## 5. Updates en Upgrades

- 5.1. KTBA Netherlands B.V. stelt, naar eigen goeddunken en te allen tijde binnen het kader van het gehanteerde releasebeleid en overeengekomen looptijd van de Overeenkomst, alle vrijgegeven en beschikbare Updates en Upgrades aan Klant ter beschikking.
- 5.2. KTBA Netherlands B.V. zal zich inspannen om de Applicatie, na het doorvoeren van Updates en Upgrades, beschikbaar te houden voor Klant. KTBA Netherlands B.V. is niet gehouden tot enige vergoeding van schade als gevolg van (uitvallen van de Applicatie vanwege) het doorvoeren van Updates of Upgrades of anderszins wijzigen van de Applicatie en KTBA Netherlands B.V. is te allen tijde gerechtigd om een Update of Upgrade ongedaan te maken.
- 5.3. Als een aanpassing of Update of Upgrade leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit van de Applicatie zal KTBA Netherlands B.V. Klant daarvan voorafgaand aan de aanpassing op de hoogte stellen via de website van KTBA Netherlands B.V. of per e-mail. Omdat de Applicatie aan meerdere Klanten wordt geleverd, is het niet altijd mogelijk om alleen voor één Klant van een bepaalde Update of Upgrade af te zien.

## 6. Back-ups

- 6.1. KTBA Netherlands B.V. spant zich in om iedere 24 uur één (1) back-up van alle Gegevens binnen de Applicatie te maken, op een door KTBA Netherlands B.V. te bepalen wijze. De back-up wordt door KTBA Netherlands B.V. tien (10) dagen bewaard. KTBA Netherlands B.V. garandeert niet dat de back-up te allen tijde bruikbaar, volledig of deugdelijk is. De back-up wordt "as is" geleverd en teruggeplaatst.
- 6.2. Klant kan KTBA Netherlands B.V. verzoeken bepaalde Gegevens uit de back-up te herstellen, binnen tien (10) dagen nadat de Gegevens zijn verwijderd of gewijzigd. KTBA Netherlands B.V. zal zich inspannen de back-up binnen 5 werkdagen te herstellen. Het kan voorkomen dat het terugplaatsen van een deel van de Gegevens uit de back-up in de huidige dataset niet mogelijk is als dit leidt tot een inconsistente situatie. KTBA Netherlands B.V. draagt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor het niet of onvolledig beschikbaar zijn van Gegevens na het terugzetten van een back-up.
- 6.3. KTBA Netherlands B.V. kan een vergoeding in rekening brengen voor het herstellen van een back-up.
- 6.4. Na het einde van de Overeenkomst kan KTBA

Netherlands B.V. de back-up op elk moment vernietigen. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om te verzoeken om een kopie van de geback-upte Gegevens voor het einde van de Overeenkomst, overeenkomstig het bepaalde in artikel 12.9 van de Gebruiksvoorwaarden.

## **7. Request for Change**

- 7.1. Klant kan – al dan niet middels een Verzoek – een Request for Change bij KTBA Netherlands B.V. indienen. KTBA Netherlands B.V. is te allen tijde, naar eigen beoordeling, gerechtigd om een Request for Change al dan niet in behandeling te nemen en om de wijze van implementatie daarvan in de Applicatie vast te stellen. KTBA Netherlands B.V. is niet gebonden aan enige leveringstermijn ten aanzien van een Request for Change, tenzij anders overeengekomen.
- 7.2. KTBA Netherlands B.V. is gerechtigd om een vergoeding te verlangen voor het verrichten van een Request for Change. Hiertoe zal een Samenwerkingsvoorstel worden gesloten tussen KTBA Netherlands B.V. en Klant. Het betalen van een (gedeeltelijke) vergoeding door Klant aan KTBA Netherlands B.V. voor het verrichten van een Request for Change zal Klant nimmer recht geven op een exclusief (gebruiks)recht of andere (voor)rechten ten aanzien van de doorgevoerde wijzigingen in de Applicatie op basis van de Request for Change, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders overeengekomen tussen Partijen.