

## Service Level Agreement

### 1. Definities

1.1 Deze in deze SLA gehanteerde begrippen hebben de betekenis zoals daaraan is gegeven in de Overeenkomst (met name in de Algemene Voorwaarden). De overige definities hebben daarnaast de volgende betekenis:

<b>Applicatiebeheerder:</b>	de door Klant aangewezen natuurlijke persoon die namens Klant om Support Diensten kan verzoeken bij AppCourt en die door AppCourt is getraind ten aanzien van de werking van de Applicatie.
<b>Kantooruren:</b>	Werkdagen van 9:00u tot 17:00u.
<b>Klant Oorzaak:</b>	(i) betreft een van de volgende oorzaken voor een (schijnbare) Gebrek: (ii) oneigenlijk gebruik, misbruik of ongeautoriseerde wijziging van de Applicatie of de Applicatie Diensten door of namens Klant; of (iii) wijzigingen in de Applicatie die door Klant zijn aangebracht het gebruik door Klant van de Applicatie of de Applicatie Diensten in combinatie met Applicatie die niet door AppCourt is geleverd of is goedgekeurd door AppCourt voor gebruik door Klant in combinatie met de Applicatie of de Applicatie Diensten.
<b>Melding:</b>	een mondeling of schriftelijk verzoek van een Applicatiebeheerder tot het verlenen van Support Diensten door AppCourt.
<b>Oplossing of Oplossen:</b>	een van volgende oplossingen voor het Gebrek: (i) het definitief wegnemen of verhelpen van het Gebrek, of (ii) het realiseren van een <i>workaround</i> voor het Gebrek die redelijkerwijs aanvaardbaar is voor Klant, die daarbij wordt vertegenwoordigd door de betreffende Applicatiebeheerder.
<b>Response:</b>	een mondelinge of schriftelijke reactie van of namens AppCourt ter bevestiging van de ontvangst van een Melding of, indien van toepassing, een tussentijds update ten aanzien van het bereiken van een Oplossing of de in dat kader door AppCourt gemaakte progressie.
<b>Service Levels:</b>	De in artikel 7 beschreven werkzaamheden die door AppCourt worden verricht om tot een Oplossing te komen.
<b>Support Diensten:</b>	de door AppCourt geleverde ondersteuning diensten bij een Gebrek in de Applicatie of de Applicatie Diensten, met uitzondering van de Uitgezonderde Support Diensten.
<b>Uitgezonderde Support Diensten:</b>	alle diensten die door AppCourt worden geleverd in verband met een Melding met betrekking tot de Applicatie en/of de Applicatie Diensten die door AppCourt redelijkerwijs niet het gevolg wordt geacht van een Gebrek, maar eerder van een Klant Oorzaak of een oorzaak gelegen buiten de controle van AppCourt of haar hulppersonen (inclusief alle onderzoekswerkzaamheden die tot een vaststelling van een dergelijk probleem hebben geleid).
<b>Werkdagen:</b>	maandag tot en met vrijdag met uitzondering van op deze werkdagen vallende officieel erkende feestdagen.

- 1.2 De duur van deze SLA en de verlenging daarvan is gelijk aan die van de Overeenkomst. Deze SLA eindigt van rechtswege op het moment dat de Overeenkomst, om reden dan ook, eindigt.
- 1.3 Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in deze SLA is Klant voor de onder deze SLA geleverde diensten geen aanvullende vergoeding verschuldigd aan AppCourt en worden deze geacht onderdeel uit te maken van de Applicatie Diensten Vergoeding.
- 1.4 Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in deze SLA, betekent:
  - “schriftelijk” tevens communicatie door middel van de Applicatie Diensten;
  - “door AppCourt” of “AppCourt zal” tevens de namens AppCourt door (een van) haar hulpperso(n)en te verrichten handelingen; en
  - hebben alle door AppCourt op grond van deze SLA te leveren diensten en prestaties te gelden als een inspanningsverplichting en hebben de genoemde termijnen niet te gelden als fatale termijnen.

## 2. Support Diensten

- 2.1 AppCourt zal gedurende Kantooruren op afstand (*remote*) Support Diensten aan Klant verlenen met inachtneming van het bepaalde in deze SLA. Support Diensten op locatie van Klant zullen te allen tijde als Consultancy Diensten op basis van nacalculatie worden verricht.
- 2.2 De Support Diensten zullen enkel worden verleend:
  - op basis van een Melding van een Applicatiebeheerder op telefoonnummer 085-0410010 of e-mailadres info@appcourt.com; of
  - indien dit door AppCourt redelijkerwijs noodzakelijk wordt geacht.

## 3. Meldingen en Response

- 3.1 Een Applicatiebeheerder kan gedurende Kantooruren zowel telefonisch als per e-mail Meldingen doen bij AppCourt. Buiten Kantooruren kunnen Meldingen uitsluitend per e-mail worden gedaan.
- 3.2 In geval van een Gebrek dient:
  - een Melding een toelichting c.q. beschrijving van het Gebrek te bevatten en het bij de Applicatiebeheerder bekende tijdstip waarop het Gebrek is; en
  - Klant AppCourt te voorzien van die output en andere gegevens, documenten, informatie, medewerking en toegang, die redelijkerwijs noodzakelijk is voor AppCourt om de omstandigheden te reproduceren die vergelijkbaar zijn met de omstandigheden die aanwezig waren op het moment dat de relevante Gebrek werd ontdekt.
- 3.3 AppCourt zal de Applicatiebeheerder tijdens Kantooruren binnen twee (2) uur voorzien van een Response, dan wel in geval de Melding wordt gedaan buiten Kantooruren, binnen twee (2) uur na aanvang van de volgende Werkdag.

#### 4. Prioritering

AppCourt zal de Meldingen in geval van een Gebrek prioriteren op basis van haar redelijke inschatting van de ernst van de betreffen het Gebrek. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de volgende categorieën:

Ernst van het Gebrek	Betekenis
“Kritiek”	De Applicatie Diensten (of grote delen daarvan) (i) zijn niet beschikbaar voor alle of een groot aantal Bevoegde Gebruikers, of (ii) kunnen redelijkerwijs als ongeschikt worden beschouwd voor het overeengekomen doel.
“Hoog”	(i) de Applicatie Diensten (of grote delen daarvan) (i) zijn alleen beschikbaar tegen sterk gereduceerde serviceniveaus en/of risico’s indien er geen Oplossing beschikbaar komt om het Gebrek te verhelpen of (ii) het Gebrek zorgt ervoor dat noodzakelijke werkzaamheden op grond van de Overeenkomst niet kunnen worden uitgevoerd.
“Medium”	(i) een wezenlijke Gebrek die te omzeilen is door de Bevoegde Gebruikers bij de gebruikmaking van de Applicatie Diensten of (ii) een niet wezenlijke Gebrek die wel van invloed is op de bedrijfsactiviteiten van Klant.
“Laag”	een geïsoleerde of kleine Gebrek die (i) geen wezenlijke invloed heeft op de Applicatie Diensten, (ii) uitsluitend bepaalde niet-essentiële functies van de Applicatie Diensten kan uitschakelen of (iii) geen wezenlijke invloed heeft op bedrijfsactiviteiten van Klant.

#### 5. Uitgezonderde Support Diensten

- 5.1 AppCourt is gerechtigd om redelijkerwijs vast te stellen dat een Gebrek onder de Uitgezonderde Support Diensten valt. Klant zal door AppCourt zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk op de hoogte worden gesteld van deze vaststelling.
- 5.2 Partijen erkennen dat AppCourt niet gehouden is tot het verrichten van Uitgezonderde Support Diensten.
- 5.3 Indien door AppCourt op verzoek van Klant Uitgezonderde Support Diensten worden verricht, dan zal dit als Consultancy Diensten geschieden op basis van nacalculatie.

## 6. Service Levels

6.1 AppCourt zal het Gebreken met inachtneming van de onderstaande tabel Oplossen:

Categorie	Oplossing
“Kritiek”	Indien het Gebrek door AppCourt als “Kritiek” wordt aangemerkt, zal AppCourt zal binnen één (1) uur na deze Melding beginnen met het werken aan een Oplossing. AppCourt zal ook buiten Kantooruren permanent blijven werken aan het vinden van een Oplossing. AppCourt zal Klant totdat het Gebrek is Opgelost minstens eenmaal per uur een Response geven over de gemaakte progressie (of het ontbreken daarvan).
“Hoog”	Indien het Gebrek door AppCourt als “Hoog” wordt aangemerkt, zal AppCourt zal binnen vier (4) uur na deze Melding beginnen met het werken aan een Oplossing. AppCourt zal gedurende Kantooruren permanent blijven werken aan het vinden van een Oplossing. AppCourt zal Klant totdat het Gebrek is Opgelost eenmaal per Werkdag een Response geven over de gemaakte progressie (of het ontbreken daarvan).
“Medium”	Indien het Gebrek door AppCourt als “Medium” wordt aangemerkt, zal AppCourt Klant binnen zeven (7) Werkdagen na ontvangst van de Melding voorzien van een Response waarin een te verwachten termijn wordt gegeven waarbinnen het Gebrek wordt Opgelost. AppCourt zal het Gebrek binnen een termijn van dertig (30) dagen Oplossen.
“Laag”	Indien het Gebrek door AppCourt als “Laag” wordt aangemerkt, zal AppCourt Klant binnen zeven (7) Werkdagen na ontvangst van de Melding voorzien van een Response waarin een te verwachten termijn wordt gegeven waarbinnen het Gebrek wordt Opgelost. Het Gebrek zal in dat geval worden Opgelost binnen een tussen Partijen nader overeen te komen termijn.

- 6.2 In geval de Applicatie door een derde partij wordt gehost, zullen de termijnen voor het Oplossen pas aanvangen op het moment dat AppCourt toegang heeft verkregen tot de server waarop de Applicatie wordt gehost.
- 6.3 Partijen erkennen dat het niet voldoen aan de Service Levels door AppCourt geen grond vormt voor Klant om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, behoudens in het geval dat – na daartoe AppCourt deugdelijk in gebreke te hebben gesteld – een Gebrek die wordt aangemerkt als “Kritiek” gedurende een onafgebroken periode van acht (8) kalenderdagen respectievelijk een Gebrek die wordt aangemerkt als “Hoog” gedurende een onafgebroken periode van vijftien (15) Werkdagen voortduurt zonder Oplossing.
- 6.4 Onverminderd de verplichting van AppCourt te streven naar een permanente Oplossing voor de betreffende Gebrek, zal Klant ik het kader van een Oplossing haar instemming met een aangeboden *workaround* niet op onredelijke gronden onthouden of vertragen.