

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Converate

Laatst bijgewerkt: 01-03-2025

1. Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de serviceniveaus, beschikbaarheid, responstijden en ondersteuning die Converate biedt aan haar zakelijke klanten. Dit document vormt een aanvulling op de Algemene Voorwaarden en is bindend zodra een klant een overeenkomst met Converate aangaat.

Deze SLA is opgesteld conform het **Nederlands recht** en geldt voor de duur van de overeenkomst tussen Converate en de klant.

2. Definities

- **Converate:** De aanbieder van het platform en de dienstverlening.
 - **Klant:** De zakelijke partij die gebruikmaakt van de diensten van Converate.
 - **Overeenkomst:** De contractuele relatie tussen Converate en de klant.
 - **Diensten:** De producten en services die door Converate worden geleverd, inclusief platformtoegang, klantbeoordelingen en data-analyse.
 - **Beschikbaarheid:** De tijd waarin de diensten operationeel zijn en toegankelijk voor de klant.
 - **Incident:** Een storing, probleem of defect dat de functionaliteit van de diensten beïnvloedt.
 - **Respons- en oplostijden:** De tijd die Converate nodig heeft om te reageren op en een incident op te lossen.
-

3. Serviceniveaus en Beschikbaarheid

1. Converate streeft naar een **beschikbaarheid van 99,5% per maand** voor het platform, exclusief geplande onderhoudsmomenten.
2. Gepland onderhoud vindt standaard plaats op **zaterdag tussen 02:00 – 06:00 CET** en zal minimaal **48 uur vooraf** worden aangekondigd. De maximale onderhoudsduur bedraagt **8 uur per maand**.
3. Converate is niet verantwoordelijk voor onderbrekingen veroorzaakt door:

- Overmacht (bijv. stroomuitval, cyberaanvallen, natuurrampen);
- Netwerkproblemen aan de zijde van de klant;
- Derde partijen waar Converate geen controle over heeft.

4. Ondersteuning en Respons Tijden

- Klanten kunnen technische ondersteuning aanvragen via:
 - **E-mail:** ADMIN@CONVERATE.NL
 - **Telefonisch:** 06-18447819
 - **Online Supportportaal:** www.converate.nl
- Converate hanteert de volgende **respons- en oplostijden** op werkdagen (09:00 - 18:00 CET):

Prioriteit	Beschrijving	Respons Tijd	Oplostijd
Kritiek (P1)	Platform volledig onbereikbaar	1 uur	4 uur
Hoog (P2)	Essentiële functies werken niet correct	2 uur	8 uur
Medium (P3)	Niet-essentiële functionaliteit defect	4 uur	24 uur
Laag (P4)	Kleine fouten, vragen of verzoeken	8 uur	5 werkdagen

- Buiten kantooruren biedt Converate **noodondersteuning voor P1-incidenten** via het noodnummer: 0618447819.

5. Verantwoordelijkheden van de Klant

- De klant is verantwoordelijk voor een stabiele internetverbinding en correcte configuratie van apparaten die toegang hebben tot het platform.
- De klant dient incidenten tijdig en volledig te melden via de juiste supportkanalen.
- De klant is verantwoordelijk voor het gebruik van up-to-date software en een stabiele internetverbinding. Problemen veroorzaakt door verouderde technologieën vallen niet onder de garantie van deze SLA.
- De klant moet redelijke inspanningen leveren om Converate te ondersteunen bij probleemoplossing (zoals testen en feedback geven).

6. Prestatie-indicatoren en Monitoring

1. Converate monitort de prestaties en beschikbaarheid van haar diensten continu.
2. Klanten kunnen op verzoek een **maandelijks prestatie- en uptime-rapport** ontvangen.
3. Indien de beschikbaarheid onder de **85% per maand** daalt, heeft de klant recht op compensatie zoals vastgelegd in artikel 7.

7. Compensaties bij Niet-Naleving van Service Levels

1. Indien Converate niet voldoet aan de gegarandeerde beschikbaarheid van **85%**, kan de klant in aanmerking komen voor compensatie:

Beschikbaarheid per maand	Compensatie
85% of hoger	Geen compensatie
84,99% - 75%	5% korting op maandelijkse kosten
74,99% - 65%	10% korting op maandelijkse kosten
Lager dan 64,99%	25% korting op maandelijkse kosten

2. De totale compensatie die een klant kan ontvangen binnen een contractjaar is beperkt tot **maximaal 50% van de jaarlijkse abonnementsvergoeding**.
3. Compensatieclaims moeten binnen **10 werkdagen** na het einde van de maand waarin de verstoring plaatsvond, worden ingediend. Claims die na deze periode worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.
4. Compensaties zijn niet van toepassing als de verstoring werd veroorzaakt door overmacht of niet-naleving door de klant.

8. Beveiliging en Gegevensbescherming

1. Converate implementeert **technische en organisatorische maatregelen** om de beveiliging van het platform te waarborgen.
2. Gegevensverwerking vindt plaats conform de **AVG (GDPR)** en de Verwerkersovereenkomst (DPA).

3. Converate is niet aansprakelijk voor storingen veroorzaakt door externe partijen, waaronder cloudhostingproviders, telecommunicatienetwerken of API-integraties met derde partijen.
 4. De SLA wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast aan nieuwe technologische ontwikkelingen en wetgeving.
-

9. Wijzigingen en Opzegging

1. Converate behoudt zich het recht voor om deze SLA te wijzigen. Wijzigingen worden minimaal 30 dagen vooraf aan de klant gecommuniceerd.
 2. Indien een klant niet akkoord gaat met een wijziging, heeft deze het recht om de overeenkomst binnen 30 dagen na kennisgeving kosteloos te beëindigen.
 3. Indien de overeenkomst met Converate wordt beëindigd, blijven de verplichtingen uit deze SLA van kracht tot de beëindigingsdatum van het contract.
-

10. Toepasselijk Recht en Geschillen

1. Op deze SLA is **Nederlands recht** van toepassing.
 2. Geschillen voortvloeiend uit deze SLA worden in eerste instantie opgelost via **bemiddeling**. Indien dit niet slaagt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.
-

11. Contactinformatie

Voor vragen over deze SLA kunt u contact opnemen met: **Converate Support**

E-mail: ADMIN@CONVERATE.NL

Postadres: de Brauwweg 52-66, 3125AE, Schiedam

Telefonisch: 06-18447819

Website: www.converate.nl

Door gebruik te maken van de diensten van Converate verklaart de klant zich akkoord met deze Service Level Agreement.