

Service Level Agreement

Versie 01-01-2024

Deze Service Level Agreement (hierna te noemen "SLA") regelt de beschikbaarheid van het TestMonitor Systeem dat aan de Klant wordt geleverd. Deze SLA biedt de Klant de exclusieve remedie in geval van niet-naleving van de hierin vastgestelde normen en verplichtingen door TestMonitor. Alle normen en toezeggingen zijn onderworpen aan de beperkingen en uitsluitingen zoals uiteengezet in dit document en, indien van toepassing, in de Overeenkomst tussen partijen.

TestMonitor behoudt zich het recht voor om deze SLA van tijd tot tijd bij te werken.

1. Beschikbaarheidsverplichting van TestMonitor

De beschikbaarheid van het systeem wordt gemeten in termen van uptime gedurende een maand. Uptime wordt gemeten door een onafhankelijke derde partij en wordt gedefinieerd als het vermogen om toegang te krijgen tot de webapplicatie (status.testmonitor.com).

- De gegarandeerde jaarlijkse uptime is 99,9%.
- Deze uptimegarantie geldt voor de TestMonitor webapplicatie (client_domain.testmonitor.com).

2. Uitzonderingen

Downtime veroorzaakt door een van de volgende zaken wordt niet meegerekend bij het meten van uptime.

1. Algemene internetproblemen, inclusief congestie (opstopping) of algemene DNS-diensten die niet direct betrekking hebben op TestMonitor of diensten die door TestMonitor worden geleverd.
2. Gebeurtenissen van overmacht zoals beschreven in de [algemene voorwaarden](#).
3. Handelingen of nalatigheden van de Klant (tenzij ondernomen op uitdrukkelijke aanwijzing van TestMonitor) of derden buiten de controle van TestMonitor.
Opmerking: Onderaannemers van TestMonitor worden niet beschouwd als een derde partij en TestMonitor neemt de volledige verantwoordelijkheid voor onderaannemers.
4. Een gevolg van apparatuur van de Klant of hardware, software of netwerkinfrastructuur van derden waarover TestMonitor niet de volledige controle heeft.
5. Gepland onderhoud aan de SaaS-infrastructuur.

3. Compensatie

Indien de uptime in een bepaalde maand lager is dan gegarandeerd, wordt de Klant gecompenseerd met een lagere prijs per gebruiker voor die maand. Gecompenseerde downtime wordt berekend als het maximum van (gegarandeerde uptime - werkelijke uptime) over alle sites. Prijzen worden verlaagd met 5% voor elke 0,2 procentpunt gecompenseerde downtime. Bijvoorbeeld, als TestMonitor een uptime van 99,6% heeft, dan is de gecompenseerde downtime (99,8%-99,6%), wat dan 0,2% is, en worden de prijzen voor die maand met 5% verlaagd. De maximale prijsverlaging is 100%.

4. Beschikbaarheid Support

Support is beschikbaar voor specifiek genoemde personen zoals overeengekomen tussen TestMonitor en de Klant. Je kunt op de volgende manieren ondersteuning krijgen binnen kantooruren (CET 9am - 5pm):

- Formulier op de website in TestMonitor-systeem (www.testmonitor.com/support)
- Ondersteuning per e-mail (support@testmonitor.com)
- Screen sharing support is alleen beschikbaar voor Enterprise abonnementen, en op aanvraag.

5. Incidentenmanagement

Dit gedeelte beschrijft de service doelstellingen voor incidentenmanagement in TestMonitor. Incidenten worden binnen 24 uur afgehandeld (binnen kantooruren).

Servicedoelen in deze SLA voor elke categorie:

- Nr. 1: Een probleem waardoor TestMonitor niet bereikbaar is.
Servicedoel: Oplossing begint onmiddellijk, zelfs als dit buiten kantooruren is, en gaat door totdat het is opgelost.
- Nr. 2: Een probleem waardoor een functie in TestMonitor niet toegankelijk is.
Servicedoel: Dit wordt opgelost in de huidige ontwikkelcyclus, of alles eerder. Maximale oplostijd: 14 dagen. Verwachte oplostijd: 3 dagen.
- Nr. 3: Een probleem dat het effectief gebruiken van TestMonitor voor de Klant lastig mogelijk maakt. Geen workaround.
Servicedoel: Dit wordt gepland na identificatie in samenwerking met de Klant. Het wordt per geval bepaald, maar wordt normaal gesproken gepland voor de volgende ontwikkelingscyclus.
- Nr. 4: Een probleem dat de dagelijkse werkzaamheden van de Klant niet ernstig beïnvloedt. Met een workaround.
Servicedoel: Dit wordt gepland door TestMonitor op basis van feedback van de Klant en rekening houdend met het ongemak van de workaround.

6. Backup & Continuïteitsplan

Van alle gegevens wordt op drie niveaus een back-up gemaakt, zodat substantieel gegevensverlies niet mogelijk is.

1. Er worden regelmatig back-ups gemaakt met behulp van een Point-In-Time-Recovery-strategie. Alle back-ups worden versleuteld om de veiligheid van de gegevens te waarborgen.
2. Van de volledige servers wordt elke dag een back-up gemaakt, waardoor een extreem snelle en betrouwbare methode wordt geboden om de normale werking te herstellen in het geval van een catastrofale gedeeltelijke storing.
3. In geval van een catastrofale storing, zoals een overstroming in het datacenter of andere gebeurtenissen die ernstige hardware storingen veroorzaken waardoor het primaire hostingcentrum niet meer operationeel is, beschikt TestMonitor over externe back-ups die 's nachts worden uitgevoerd. Deze back-ups kunnen worden ingezet om de normale werking te herstellen. TestMonitor heeft tevens een secundair datacenter dat kan worden gebruikt indien het primaire datacenter niet binnen een redelijke termijn operationeel is.

Bij een catastrofale storing is de maximale periode van gegevensverlies 24 uur. Deze situatie is uiterst onwaarschijnlijk. Procedures voor het omgaan met catastrofale uitval worden jaarlijks gesimuleerd en getest volgens de richtlijnen van ISO27001.

7. Data

De data is en blijft van de Klant, waarbij TestMonitor geanonimiseerde data kan gebruiken voor academisch onderzoek. Bij einde contract kan alle data worden geëxporteerd naar Excel. Afbeeldingen en bijlagen kunnen afzonderlijk worden geëxporteerd.