

Service Level Agreement Colli Control

Afspraken over beschikbaarheid, onderhoud, support en compensatie bij de Dienst van Colli Control.

Versie 1.0 · geldig vanaf 23 september 2026 ·

Artikel 1 Definities

Begrippen met een hoofdletter die hier niet zijn gedefinieerd, hebben de betekenis uit artikel 1 AV.

- **Operationele Uren:** werkdagen van 05:00 tot 22:00 uur Nederlandse tijd.
- **Supporttijden:** werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur Nederlandse tijd.
- **Werkuur:** een uur binnen de Supporttijden.
- **Onbeschikbaarheid:** de periode waarin Gebruikers niet kunnen inloggen of het orderoverzicht en het expeditie-overzicht niet kunnen gebruiken, door een oorzaak die onder de verantwoordelijkheid van Leverancier valt.
- **Beschikbaarheid:** het percentage van de Operationele Uren in een kalendermaand waarin geen Onbeschikbaarheid is, berekend volgens artikel 3.2.
- **Melding:** een verzoek of storingsmelding van Klant via een supportkanaal uit artikel 5.
- **Reactietijd:** de tijd tussen een Melding en de eerste inhoudelijke reactie van Leverancier, waarin hij de Melding bevestigt, de prioriteit vaststelt en de vervolgstappen noemt.
- **Hersteltijd:** de tijd tussen een Melding en het herstel of een werkbare tijdelijke oplossing.

Artikel 2 Toepassingsbereik

2.1 Deze SLA hoort bij de Overeenkomst en geldt voor de Dienst in productie, in de omvang van het afgenomen Tier en de Aanvullende Modules.

2.2 De SLA geldt niet voor proefperiodes, pilots, functies die als bèta zijn aangemerkt of Maatwerk dat nog niet is opgeleverd.

2.3 De SLA vervalt tijdelijk zolang Leverancier de toegang heeft opgeschort volgens artikel 5.5 of 14.8 AV.

Artikel 3 Beschikbaarheid

3.1 Leverancier streeft naar een Beschikbaarheid van ten minste 99,5% per kalendermaand.

3.2 De Beschikbaarheid wordt zo berekend:

$$\text{Beschikbaarheid} = (\text{Operationele uren} - \text{Onbeschikbaarheid}) / \text{Operationele uren} \times 100\%$$

3.3 Leverancier meet de Beschikbaarheid met externe monitoring, die ten minste elke 3 minuten de inlogpagina en de kernfuncties van de Dienst controleert. Onbeschikbaarheid begint bij de eerste mislukte controle die door een volgende controle wordt bevestigd, of bij een eerdere Melding van Klant. Zij eindigt bij herstel. De meetgegevens van Leverancier gelden als bewijs, behoudens tegenbewijs (artikel 22.4 AV).

3.4 Niet als Onbeschikbaarheid telt:

- onderhoud volgens artikel 4;
- storingen in het ERP-systeem of andere systemen van Klant of derden, en in Koppelingen voor zover de oorzaak daar ligt;
- storingen in de internetverbinding, het netwerk of de apparatuur van Klant;
- gebruik van de Dienst in strijd met de Overeenkomst;
- een algemene regionale storing bij een hosting- of infrastructuurleverancier die ook andere afnemers van die leverancier treft, en andere overmacht (artikel 18 AV);

- storingen in afzonderlijke functies buiten de kernfuncties. Die worden afgehandeld als Melding volgens artikel 5.

3.5 Andere storingen bij hosting- en infrastructuurleveranciers tellen wel mee als Onbeschikbaarheid. Voor deze SLA gaat dit lid voor artikel 18.1 AV.

3.6 ERP-synchronisatie: Leverancier streeft ernaar dat wijzigingen in het ERP-systeem binnen 1 minuut in de Dienst zichtbaar zijn. Dit is een streefwaarde zonder compensatie, en is afhankelijk van de Klant. Ligt de synchronisatie binnen de Operationele Uren langer dan 15 minuten stil door een oorzaak bij Leverancier, dan geldt dat als P2-storing.

Artikel 4 Onderhoud

4.1 Leverancier plant onderhoud zoveel mogelijk buiten de Operationele Uren. Hij kondigt gepland onderhoud per e-mail aan de beheerder en met een melding in de Dienst aan: ten minste 2 werkdagen vooraf als het buiten de Operationele Uren valt, en ten minste 10 werkdagen vooraf als het binnen de Operationele Uren valt (artikel 7.2 AV). Onderhoud binnen de Operationele Uren vindt niet plaats in piekperiodes die Klant vooraf Schriftelijk heeft opgegeven.

4.2 Onderhoud binnen de Operationele Uren, gepland of dringend, telt tot 2 uur per kalendermaand niet als Onbeschikbaarheid. Wat daarboven komt, telt wel mee.

4.3 Dringend onderhoud, zoals het dichten van een beveiligingslek, mag zonder aankondiging. Leverancier informeert Klant dan zo snel mogelijk.

4.4 Updates die zonder onderbreking van de Dienst worden uitgerold, gelden niet als onderhoud.

Artikel 5 Support

5.1 Kanalen: Klant meldt via support@collicontrol.nl. P1-storingen meldt Klant daarnaast telefonisch via 06 19 56 52 13. Een directe lijn uit de Abonnementsovereenkomst, zoals bij founding partners, komt daar bovenop.

5.2 Eerste lijn: Klant organiseert de eerstelijnsupport voor zijn Gebruikers via zijn beheerders. Meldingen komen bij voorkeur van een beheerder. Externe Gebruikers melden bij Klant en niet rechtstreeks bij Leverancier.

5.3 Een Melding bevat een omschrijving van het probleem, het tijdstip, de betrokken Gebruikers of orders en, waar mogelijk, schermafbeeldingen en de stappen om het probleem te herhalen.

5.4 Leverancier stelt de prioriteit vast in overleg met Klant, volgens deze tabel:

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd Core en Professional	Reactietijd Business	Streefhersteltijd
P1 Kritiek	De Dienst of een kernfunctie is voor alle Gebruikers van Klant onbruikbaar en er is geen werkbare omweg	1 uur	1 uur	4 uur
P2 Hoog	Een kernfunctie is ernstig beperkt, de ERP-synchronisatie ligt stil of een groot deel van de Gebruikers wordt geraakt	4 Werkuren	2 Werkuren	1 werkdag
P3 Normaal	Een fout in een functie waarvoor een werkbare omweg bestaat	1 werkdag	4 Werkuren	10 werkdagen of de eerstvolgende release
P4 Laag	Een vraag, een wens of een cosmetische fout	1 werkdag	4 Werkuren	Niet van toepassing

5.5 Reactietijden lopen binnen de Supporttijden. Voor enkel P1 geldt daarnaast: op zaterdag en zondag van 07:00 tot 18:00 uur reageert Leverancier binnen 2 uur op een telefonische Melding. Op werkdagen tussen 05:00 en 08:00 uur en tussen 17:00 en 22:00 uur spant Leverancier zich in om zo snel mogelijk te reageren.

5.6 Hersteltijden zijn streeftijden. Leverancier spant zich in om ze te halen. Het niet halen van een Reactie- of Hersteltijd geeft geen recht op compensatie. Compensatie geldt alleen voor Beschikbaarheid (artikel 8).

5.7 Buiten de support vallen training van nieuwe Gebruikers na de onboarding, problemen buiten de Dienst en Maatwerk. Die voert Leverancier uit tegen het geldende uurtarief (artikel 7.4 AV).

Artikel 6 Communicatie bij storingen

6.1 Bij een P1- of P2-storing informeert Leverancier de beheerder en het security-contact van Klant. Bij P1 gebeurt dat binnen 1 uur nadat Leverancier de storing heeft vastgesteld. Leverancier publiceert de status ook op <https://status.collicontrol.nl> (<https://status.collicontrol.nl>).

6.2 Tot het herstel geeft Leverancier updates: bij P1 ten minste elke 2 uur, bij P2 ten minste dagelijks.

6.3 Na een P1-storing ontvangt Klant binnen 5 werkdagen een incidentrapport met de oorzaak, de impact, de duur en de maatregelen om herhaling te voorkomen.

6.4 Voor beveiligingsincidenten geldt daarnaast artikel 10 AV. Voor inbreuken op persoonsgegevens geldt artikel 8 van de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 7 Back-up en herstel

7.1 De database wordt dagelijks automatisch geback-up't door de hostingleverancier. Die back-ups worden 7 dagen bewaard.

7.2 Daarnaast maakt Leverancier regelmatig een back-up van de database en van geüploade bestanden naar aparte opslag binnen de EER. Die back-ups worden 90 dagen bewaard.

7.3 Leverancier hanteert de volgende streefwaarden bij een calamiteit:

- maximaal 24 uur gegevensverlies, gerekend vanaf de laatste back-up (RPO);
- herstel van de Dienst binnen 1 werkdag nadat de calamiteit is vastgesteld (RTO).

7.4 Leverancier test het herstel uit back-up ten minste eenmaal per jaar.

7.5 Heeft Klant zelf gegevens verwijderd of verminkt, dan herstelt Leverancier die op verzoek uit een beschikbare back-up, tegen het geldende uurtarief.

Artikel 8 Compensatie

8.1 Haalt Leverancier de norm uit artikel 3.1 niet, dan krijgt Klant een compensatie over de maandelijkse abonnementsvergoeding van die maand. Bij jaarfacturatie is dat een twaalfde van het jaarbedrag.

Beschikbaarheid in de maand	Compensatie
99,0% tot 99,5%	5%
98,0% tot 99,0%	10%
Lager dan 98,0%	15%

8.2 Klant vraagt de compensatie Schriftelijk aan binnen 30 dagen na het einde van de maand. Leverancier verrekent haar met de eerstvolgende factuur. Eindigt de Overeenkomst, dan betaalt Leverancier een openstaande compensatie uit.

8.3 De compensatie bedraagt nooit meer dan 15% per maand. Zij is de enige vergoeding voor het niet halen van de norm (artikel 7.3 AV) en valt binnen de grenzen van artikel 17 AV.

8.4 Is de Beschikbaarheid lager dan 98,0% in 3 opeenvolgende maanden, of in 3 maanden binnen een periode van 6 maanden, dan geldt dat als ernstige en herhaalde tekortkoming. Klant mag de Overeenkomst dan zonder ingebrekestelling ontbinden tegen het einde van de lopende maand. Leverancier betaalt vooruitbetaalde vergoedingen naar rato terug.

Artikel 9 Rapportage en wijziging

9.1 Op verzoek ontvangt Klant een overzicht van de Beschikbaarheid per maand. Klanten met Business ontvangen elk kwartaal een rapport met de Beschikbaarheid, het aantal Meldingen per prioriteit en de behaalde Reactietijden.

9.2 Op verzoek van Klant evalueren partijen deze SLA eenmaal per jaar.

9.3 Leverancier kan deze SLA wijzigen volgens artikel 20 AV. Tijdens een lopend contractjaar verlaagt hij de normen niet. Verlaagt hij een norm, dan mag Klant

opzeggen tegen de ingangsdatum.

Versiegeschiedenis

Versie 1.0 — geldig vanaf 23 september 2026