



NOVA SEPTEM

Webdesign • Online Marketing • Vormgeving



Service Level Agreement – Nova Septem B.V.



Taanderij 1A, 8531 WD Lemmer



0514-700222



support@novaseptem.nl



novaseptem.nl



NOVA SEPTEM

Service Level Agreement – Nova Septem B.V.

Nova Septem levert haar diensten op basis van een inspanningsverplichting. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen worden geen garanties verstrekt ten aanzien van beschikbaarheid, responstijden, oplostijden of resultaten.

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1.1 Deze SLA is van toepassing op hosting-, cloud-, support-, onderhouds- en ERP-systemen van Nova Septem.

1.2 Deze SLA vormt een aanvulling op de algemene voorwaarden.

Artikel 2 – Helpdesk kanalen

2.1 Support wordt geleverd via:

- e-mail;
- WhatsApp 0514 700222; WhatsApp kan worden gebruikt voor het aanmelden van storingen maar vormt geen officieel of gegarandeerd supportkanaal.
- telefonische ondersteuning 0514 700222 [binnen kantooruren];

Artikel 3 – Helpdesk uren

3.1 Reguliere support wordt geleverd op werkdagen van:

Maandag t/m vrijdag 09:00 – 17:00 uur

3.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen worden supportwerkzaamheden uitgevoerd op basis van nacalculatie of een overeengekomen supportabonnement.

3.3 Support buiten reguliere tijden geldt als spoedondersteuning en kan aanvullend worden gefactureerd.

3.4 Nova Septem bepaalt naar redelijkheid de prioriteit van een melding.

Artikel 4 – Responstijden

4.1 Nova Septem streeft ernaar binnen onderstaande termijnen een eerste inhoudelijke reactie of ontvangstbevestiging te geven.

Prioriteit	Voorbeeld	Streefreactietijd
Hoog	Volledige uitval van website, ERP of e-mailomgeving	Binnen 1 werkdag
Gemiddeld	Functionele storing	Binnen 2 werkdag
Laag	Kleine wijziging / vraag	Binnen 7 werkdagen

4.2 Responstijden gelden uitsluitend tijdens kantooruren en zijn afhankelijk van de aard, complexiteit, beschikbaarheid van medewerkers en eventuele afhankelijkheid van derden.

4.3 De genoemde responstijden hebben uitsluitend betrekking op de eerste inhoudelijke reactie en niet op de uiteindelijke oplostijd.

4.4 De benodigde oplostijd is afhankelijk van de aard van de storing, beschikbaarheid van onderdelen, leveranciers en benodigde werkzaamheden.

4.5 Nova Septem beoordeelt of sprake is van een spoedmelding. Werkzaamheden buiten kantooruren worden uitsluitend uitgevoerd indien Nova Septem daarmee instemt. Hiervoor kunnen aanvullende tarieven gelden.

4.6 Indien voor het oplossen van een storing informatie, toegang of medewerking van opdrachtgever noodzakelijk is, worden responstijden opgeschort totdat deze informatie beschikbaar is.



NOVA SEPTEM

Artikel 5 – Onderhoud

5.1 Nova Septem heeft het recht gepland onderhoud uit te voeren.

5.2 Gepland onderhoud kan vooraf worden aangekondigd, indien dit redelijkerwijs mogelijk is.

5.3 Onderhoud kan tijdelijke onderbrekingen veroorzaken.

Artikel 6 – Back-ups

6.1 Nova Septem kan back-ups uitvoeren op basis van een inspanningsverplichting.

6.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen worden geen garanties gegeven op:

- beschikbaarheid;
- volledigheid;
- herstelbaarheid;
- bewaartermijnen.

6.2 Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het bewaren van een eigen actuele back-up van bedrijfskritische gegevens.

6.3 Opdrachtgever dient periodiek zelf te controleren of gemaakte back-ups bruikbaar zijn.

Artikel 7 – Fair Use

7.1 Hostingdiensten zijn onderhevig aan fair use.

7.2 Bij buitensporig gebruik van:

- opslag;
- dataverkeer;
- servercapaciteit;
- e-mailverkeer;
- API-verkeer;

heeft Nova Septem het recht maatregelen te treffen.

Artikel 8 – Uitsluitingen support

8.1 Onder reguliere support vallen niet:

- externe softwareproblemen;
- problemen veroorzaakt door klantwijzigingen;
- maatwerkontwikkeling;
- contentplaatsing;
- training;
- herstel van hacks of malware;
- spoedwerkzaamheden;
- werkzaamheden buiten scope

8.2 Marketingwerkzaamheden, waaronder maar niet uitsluitend SEO, SEA, Google Ads, social media, AI-oplossingen, contentcreatie, fotografie en vormgeving.

8.2 Deze werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie.

8.3 Nova Septem is niet verantwoordelijk voor storingen, beveiligingsproblemen of incompatibiliteit veroorzaakt door plugins, thema's, extensies of software van derden die buiten Nova Septem om zijn geïnstalleerd of aangepast.

8.4 Overleg, advies, trainingen, projectbegeleiding, strategische sessies en communicatie buiten reguliere supportwerkzaamheden vallen niet onder standaard support tenzij schriftelijk anders overeengekomen.



NOVA SEPTEM

Artikel 9 – Hosting en cloudleveranciers

9.1 Nova Septem is afhankelijk van externe leveranciers waaronder:

- Microsoft;
- hostingproviders;
- cloudleveranciers;
- registrars;
- softwareleveranciers.

9.2 Nova Septem is niet aansprakelijk voor storingen of uitval bij derden. Hieronder vallen onder meer storingen bij internetproviders, DNS-diensten, cloudplatformen, registrars, Microsoft en overige softwareleveranciers

9.3 Storingen bij derden kunnen invloed hebben op de responstijd en oplostijd.

9.4 Nova Septem streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van hosting- en cloudomgevingen, maar geeft geen garanties ten aanzien van uptimepercentages tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 10 – Beveiliging

10.1 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor:

- veilige wachtwoorden;
- gebruikersbeheer;
- multi-factor authenticatie;
- antivirussoftware;
- interne beveiliging.

10.2 Nova Septem is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat opdrachtgever beveiligingsadviezen niet opvolgt.

10.3 Nova Septem is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door phishing, ransomware, malware of onbevoegde toegang als opdrachtgever de geadviseerde beveiligingsmaatregelen niet heeft toegepast.

Artikel 11 – Slotbepalingen

11.1 Op deze SLA is Nederlands recht van toepassing.

11.2 Deze SLA vormt een aanvulling op de algemene voorwaarden van Nova Septem B.V.