

# Service Level Agreement (SLA) voor de diensten van Holm Security

---

Geldig vanaf 1 april 2019

## § 1 Algemeen

### 1.1 Partijen

Deze voorwaarden zijn van toepassing in de contractuele relatie tussen de klant ("Klant") en Holm Security Benelux B.V. geregistreerd in het Nederlandse handelsregister (Kamer van Koophandel) met nummer 74312936, ("Holm Security") en gelden voor de diensten van Holm Security, zoals hierna in artikel 2.1 gespecificeerd ("Diensten").

### 1.2 Inleiding

De SLA bevat een compensatieregeling voor onderbrekingen en storingen van de Diensten en beschrijft het serviceniveau voor support.

## § 2 Diensten

### 2.1 Toepassingsgebied

De volgende diensten vallen onder deze SLA.

Naam van de dienst:
Network security
Webapplication scanning
Fraud Risk Assessment
Blacklisted mail servers
Compromised websites

### 2.2 Compensatieverzoeken

Indien een Klant tengevolge van een storing of onderbreking in (de beschikbaarheid van) de Diensten schade heeft geleden, kan hij een verzoek tot compensatie indienen bij Holm Security. Verzoeken tot compensatie moeten uiterlijk zeven (7) dagen na afloop van de kalendermaand waarin een storing of onderbreking plaatsvond, per e-mail worden ingediend bij

Holm Security. De compensatie vindt plaats door creditering van het voor compensatie in aanmerking komende bedrag op de volgende factuur. De compensatie wordt gebaseerd op de maandelijkse kosten voor de betreffende maand. In het geval een Klant met een termijn van meer dan één maand wordt gefactureerd, wordt de betaalde vergoeding omgerekend naar overeenkomstige maandelijkse kosten. Als de Klant conform de SLA recht heeft op meerdere compensaties, geldt de compensatie met het hoogste bedrag. De Klant heeft daarmee recht op één (1) vergoeding per maand.

Een compensatieverzoek wordt alleen in behandeling genomen als het is voorzien van bewijsstukken waaruit de storing of onderbreking blijkt waar het verzoek tot compensatie betrekking op heeft.

De bewijsstukken moeten voor elke storing of onderbreking de volgende informatie bevatten:

- Een uitvoerige probleembeschrijving met een zo exact mogelijk tijdstip.
- Foutmeldingen.
- Beschrijving van de manier waarop de storing tot schade heeft geleid.

### 2.3 Gepland onderhoud

Holm Security voert gepland onderhoud uit dat de werking van de Diensten kan verslechteren of de beschikbaarheid kan beïnvloeden. Dit gebeurt, met uitzondering van het configuratiescherm, zoveel mogelijk tussen 23.59 en 06.00 uur CET. Bij ingrijpend onderhoud brengt Holm Security de Klant op de hoogte voordat het onderhoud wordt uitgevoerd. Holm Security heeft het recht om het Security Center tijdelijk uit te schakelen om fouten te verhelpen of te voorkomen zonder voorafgaande waarschuwing als Holm Security dit noodzakelijk acht. Het geplande onderhoud dat de werking van de Diensten dreigt te verminderen of de beschikbaarheid van de Diensten beïnvloedt, met uitzondering van het configuratiescherm, moet ten minste drie (3) dagen van tevoren worden aangekondigd. Gepland onderhoud is geen storing of onderbreking en vormt derhalve geen grondslag voor compensatie.

## § 3 Beschikbaarheid

### 3.1 Toepassingsgebied

Geldt voor alle Diensten.

### 3.2 Soort probleem

De Diensten kunnen tijdelijk niet beschikbaar zijn als een gevolg van storingen en onderbrekingen.

Voorbeelden van storingen en onderbrekingen:

- Scans en controles die niet worden uitgevoerd.
- Onbereikbaarheid van gedeeltes of het gehele Security Center.

### 3.3 Compensatieniveaus

Indien is voldaan aan de voorwaarden in artikel 2.2, ontvangt de Klant een eenmalige verlaging van de maandelijkse kosten conform onderstaand overzicht.

Beschikbaarheid tijdens één (1) kalendermaand:	Verlaging van de maandelijkse kosten:
Lager dan 99,9%, maar hoger dan 99,0%	10%
Lager dan 99,0%, maar hoger dan 98,0%	25%
Lager dan 98,0%	50%

## § 4 Beveiliging

### 4.1 Toepassingsgebied

De volgende diensten vallen hieronder.

Naam van de dienst:
Blacklisted mail servers
Compromised websites

### 4.2 Soort probleem

Niet uitgevoerde scans in databases met blacklisted mail servers en compromised websites.

### 4.3 Compensatieniveaus

Indien is voldaan aan de voorwaarden in artikel 2.2, ontvangt de Klant een eenmalige verlaging van de maandelijkse kosten conform onderstaand overzicht.

Aantal niet uitgevoerde scans tijdens één (1) kalendermaand:	Verlaging van de maandelijkse kosten:
1	10%
5	25%
25 of meer	50%

### 4.4 Uitzonderingen

Holm Security voert scans uit vanuit databases van derden. Als deze databases niet werken, ligt dit buiten de verantwoordelijkheid van Holm Security, en is Holm Security geen compensatie verschuldigd.

## § 5 Verplichting Klant

### 5.1 Verplichting Klant

De Klant is verplicht om Holm Security voor zover in redelijkheid mogelijk te helpen bij het verhelpen van storingen of onderbrekingen. De Klant deelt daartoe in ieder geval informatie over storingen of onderbrekingen met Holm Security.

## § 6 Support

### 6.1 Support - standaard

De standaard support omvat:

- 1<sup>e</sup> lijn ondersteuning bij implementatie, onderhoud en instellingen.

### 6.2 Support - premium

De premium support omvat, hetgeen benoemd in artikel 6.1, vermeerderd met:

- 2<sup>e</sup> lijn ondersteuning, training en advies van Customer Succes Manager (CSM).
- Advisering rondom kwetsbaarheden van IT Security specialist.
- Kwartaal meeting met CSM. Op verzoek van klant kan hier ook een IT Security specialist aanwezig zijn.

### **6.3 Communicatiekanalen**

Ondersteuning vindt plaats via het opgegeven telefoonnummer en e-mailadres.

### **6.4 Scope**

De ondersteuning is onbeperkt qua tijdsinvestering, maar beperkt zich tot het specifieke toepassingsgebied.

### **6.5 Helpdesk**

De helpdesk van Holm Security is open op werkdagen van 09.00 - 12.00 uur en van 13.00 - 16.00 uur. De helpdesk is gesloten in het weekend en op verplichte vrije dagen en feestdagen. Eventuele uitzonderingen op de bereikbaarheid van de helpdesk worden ten minste drie (3) dagen van tevoren bekendgemaakt en zijn vindbaar via <https://support.holmsecurity.com>.

---