# Service Level Agreement UptimePilot

**Versie 1.0 — 21 oktober 2026**

Deze Service Level Agreement (SLA) hoort bij de Algemene Voorwaarden UptimePilot (versie 1.0, 21 oktober 2026) en gebruikt dezelfde begrippen. Bij strijdigheid gaat deze SLA voor op de Algemene Voorwaarden (artikel 2 lid 4 AV).

## 1. Toepassing

1. Deze SLA is inbegrepen bij het pakket Pro en geldt daarnaast voor iedere Overeenkomst waarin zij uitdrukkelijk is opgenomen. Zonder SLA gelden uitsluitend de inspanningsverplichtingen van artikel 4 en artikel 8 van de Algemene Voorwaarden.
2. De SLA gaat in op de datum waarop het Platform aan de Klant ter beschikking is gesteld en loopt gelijk met de Overeenkomst.
3. Service credits onder deze SLA zijn de enige vergoeding voor het niet halen van een service level (artikel 4 lid 4 en artikel 21 lid 8 AV).

## 2. Begrippen

1. **Beschikbaarheid:** het percentage van de Meetperiode waarin het Platform bereikbaar is voor de Agent en voor Gebruikers, berekend als (minuten in de Meetperiode minus minuten Onbeschikbaarheid) gedeeld door minuten in de Meetperiode, met uitsluiting van de in artikel 3 lid 3 genoemde tijd.
2. **Onbeschikbaarheid:** een aaneengesloten periode van ten minste vijf minuten waarin het verbindingsendpoint van het Platform geen geldige verbinding van de Agent accepteert én de webinterface geen geldige aanmelding verwerkt, vastgesteld door de bewaking van UptimePilot.
3. **Meetperiode:** een kalendermaand.
4. **Onderhoudsvenster:** het in artikel 5 genoemde tijdvak voor gepland onderhoud.
5. **Reactietijd:** de tijd tussen de ontvangst van een melding door UptimePilot via het in artikel 4 genoemde kanaal en de eerste inhoudelijke reactie van een medewerker (bevestiging, classificatie, start van de diagnose). Een reactie is geen oplossing en geen oplostijd.
6. **Prioriteitssupport:** het ondersteuningsniveau van artikel 4 van deze SLA.

## 3. Beschikbaarheid van het Platform

1. UptimePilot biedt een Beschikbaarheid van het Platform van ten minste **99,5 %** per Meetperiode.
2. De Beschikbaarheid betreft uitsluitend het Platform: het verbindingsendpoint voor de Agent, de webinterface en de API van UptimePilot. Zij

betreft **niet** de Klantomgeving, de Agent zelf (die draait in de Klantomgeving), de internetverbinding van de Klant, of de uitkomst van Autonome of Voorgestelde Acties (artikel 4 lid 3 en lid 4 AV).

3. Buiten de meting vallen: (a) Onderhoudsvensters, tot ten hoogste vier uur per Meetperiode; (b) noodonderhoud als bedoeld in artikel 8 lid 2 AV, tot ten hoogste twee uur per Meetperiode; (c) Onbeschikbaarheid door overmacht (artikel 20 AV); (d) Onbeschikbaarheid veroorzaakt door de Klant, zijn Eindklanten, zijn toeleveranciers of door een opschorting op grond van artikel 8 lid 4, artikel 18 lid 4 of artikel 19 lid 3 AV.
4. De bewaking van UptimePilot meet ten minste elke minuut vanaf ten minste twee onafhankelijke locaties; de meting van UptimePilot is leidend, behoudens tegenbewijs. Op verzoek verstrekt UptimePilot per Meetperiode een beschikbaarheidsoverzicht.
5. Een storing van het Platform leidt niet tot handelingen in de Klantomgeving (artikel 7 lid 4 AV). De Klant houdt een onafhankelijke bewaking in stand (artikel 5 lid 4 AV).

## 4. Prioriteitssupport: melden, prioriteiten en reactietijden

1. Meldingen worden per e-mail gedaan aan **support@uptimepilot.nl**. Een melding bevat ten minste: Klantomgeving, tijdstip, waargenomen gedrag en, waar van toepassing, de betrokken Policy of handeling. De Klant ontvangt een ticketnummer.
2. Prioriteiten:

| Prioriteit | Omschrijving |
|---|---|
| P1 | Het Platform is Onbeschikbaar; óf het Platform heeft in de Klantomgeving een handeling verricht die buiten de Policy, de Allowlist of een Goedkeuring valt. De Klant gebruikt in dat laatste geval direct de noodstop (artikel 10 lid 4 AV) en meldt daarna. |
| P2 | Een functie van het Platform werkt niet of niet correct, er is een werkbare omweg, of een Voorgestelde Actie kan niet worden goedgekeurd of uitgevoerd. |
| P3 | Vragen, verzoeken om informatie, wensen voor verbetering, cosmetische fouten. |

3. Reactietijden:

| Prioriteit | Reactietijd |
|---|---|
| P1 | binnen 4 uur tijdens Kantoortijden |
| P2 | binnen 1 werkdag |
| P3 | binnen 2 werkdagen |

4. Meldingen buiten Kantoortijden gelden als ontvangen bij de eerstvolgende aanvang daarvan.
5. UptimePilot classificeert de prioriteit in overleg met de Klant; bij verschil van inzicht bepaalt UptimePilot, gemotiveerd. Een P1-melding die bij diagnose een oorzaak in de Klantomgeving blijkt te hebben, wordt teruggezet naar P2 of P3 en telt niet mee voor artikel 6.
6. Ondersteuning betreft het Platform en de Agent, niet het beheer van de Klantomgeving (artikel 9 AV). Werkzaamheden in of voor de Klantomgeving op verzoek van de Klant vallen onder artikel 9 lid 3 AV.

## 5. Onderhoud

1. Gepland onderhoud vindt plaats in het Onderhoudsvenster: dinsdag en donderdag tussen 01.00 en 05.00 uur Nederlandse tijd. Onderhoud dat Onbeschikbaarheid veroorzaakt, wordt ten minste vijf werkdagen vooraf aangekondigd in het Platform en per e-mail.
2. Noodonderhoud: artikel 8 lid 2 AV.
3. Tijdens onderhoud worden geen Autonome Acties gestart; lopende handelingen worden afgerond of afgebroken volgens de Documentatie.

## 6. Service credits

1. Blijft de Beschikbaarheid in een Meetperiode onder de norm, dan heeft de Klant recht op een service credit, uitgedrukt in een percentage van de maandvergoeding voor het Platform over die Meetperiode:

| Beschikbaarheid | Service credit |
|---|---|
| lager dan 99,5 % maar ten minste 99,0 % | 10 % |
| lager dan 99,0 % maar ten minste 95,0 % | 25 % |
| lager dan 95,0 % | 50 % |

2. Wordt de Reactietijd voor een P1-melding overschreden, dan heeft de Klant per gebeurtenis recht op een service credit van 10 % van de maandvergoeding, tot ten hoogste 25 % per Meetperiode.
3. Het totaal aan service credits bedraagt ten hoogste 50 % van de maandvergoeding per Meetperiode. Service credits zijn niet cumulatief voor dezelfde oorzaak: één oorzaak met meerdere gevolgen geeft eenmaal recht op een credit, de hoogste.

4. De Klant dient een verzoek om een service credit Schriftelijk in binnen veertien dagen na afloop van de Meetperiode, met vermelding van de betrokken periode en, bij een P1-overschrijding, het ticketnummer. De administratie en de bewaking van UptimePilot zijn leidend (artikel 26 lid 1 AV). Een toegekend credit wordt verrekend met de eerstvolgende factuur; er vindt geen uitbetaling plaats.
5. Geen recht op service credits bestaat: tijdens verzuim van de Klant; voor Onbeschikbaarheid die onder artikel 3 lid 3 valt; voor een proefperiode; of als de Klant de Agent op een niet-ondersteunde versie gebruikt.
6. Service credits zijn de enige vergoeding voor het niet halen van een service level en worden in mindering gebracht op een eventuele schadevergoeding voor dezelfde gebeurtenis (artikel 21 lid 8 AV).

## 7. Statusinformatie en rapportage

1. UptimePilot informeert de Klant over Onbeschikbaarheid en gepland onderhoud via het Platform en per e-mail aan het in het Platform vastgelegde adres. De publieke statuspagina status.uptimepilot.nl toont de status van de website en de openbare diensten van UptimePilot; de status van het Platform zelf wordt via het Platform en per e-mail gecommuniceerd.
2. Op verzoek verstrekt UptimePilot een overzicht per Meetperiode van Beschikbaarheid, P1-meldingen en Reactietijden.

## 8. Wijziging en einde

1. Deze SLA kan worden gewijzigd overeenkomstig artikel 24 AV.
2. Deze SLA eindigt met de Overeenkomst. Een recht op service credits over een Meetperiode vóór het einde blijft bestaan.