

SERVICE LEVEL AGREEMENT – BIJLAGE UPTIME PLATFORMDIENSTEN

Laatst bijgewerkt op: juli 2025

Deze bijlage Uptime Platformdiensten maakt deel uit van de Platform SLA en/of Developer SLA (de “SLA”) die zijn gekoppeld aan een Platformlicentieovereenkomst of Developerlicentieovereenkomst (de “Overeenkomst”). Deze bijlage is uitsluitend van toepassing op de door Novulo gehoste Diensten die gedekt worden door de SLA en die hierin worden vermeld.

Als Novulo de serviceniveaus voor een Dienst, zoals beschreven in deze bijlage, niet bereikt of vast weet te houden, komt Licentienemer (zijnde Afnemer of Partner) mogelijk in aanmerking voor een korting op een deel van de maandelijkse kosten voor de Overeenkomst.

Novulo wijzigt de voorwaarden van de Bijlage niet gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst wordt verlengd, geldt de versie van deze bijlage die van kracht is op het moment van verlenging voor de volledige verlengingstermijn. Eventuele wijzigingen in deze bijlage die een wezenlijk nadelig effect hebben worden ten minste negentig (90) dagen van tevoren gepubliceerd. De meest recente versie van deze bijlage kan op elk moment worden geraadpleegd in het Klant- of Partnerportaal.

Previews (aangeduid als bijvoorbeeld *Nightly Build*, *Community Technology Preview*, *Release Candidate*, *Beta*, *Acceptance*, *Test*, *Development*, etc.) en Diensten en/of serviceniveaus die kosteloos worden aangeboden en/of Diensten die niet langer ondersteund worden, zijn niet inbegrepen en komen niet in aanmerking voor SLA-claims of tegoeden.

Artikel 1. Definities

1. **Developer:** een medewerker van Licentienemer voor wie een Developerlicentie is afgesloten die recht geeft op het gebruik van de Architect.
2. **Developerminuten:** het totale aantal minuten waarin een gebruiker voldeed aan de definitie van Developer gedurende een Toepasselijke Periode.
3. **Downtime:** In het geval van een Developerlicentieovereenkomst: het totale aantal Developerminuten voor alle Developers gedurende welke een specifieke Dienst voor die Developer Onbeschikbaar was.
4. In het geval van een Platformlicentieovereenkomst: het totale aantal minuten in de Toepasselijke Periode gedurende welke een specifieke Dienst Onbeschikbaar was.
5. Voor beide situaties geldt, dat Geplande Downtime, alsmede de tijd dat een Dienst niet beschikbaar was als gevolg van beperkingen die hieronder en in de Dienst-specifieke Voorwaarden worden beschreven, niet inbegrepen is in de Downtime.
6. **Geplande Downtime:** perioden van Downtime in verband met onderhoud aan of upgrades van netwerken, hardware of Diensten. Gepland onderhoud wordt van tevoren aangekondigd.
7. **Incident:** (i) een enkele gebeurtenis of (ii) een reeks gebeurtenissen, waardoor Downtime ontstaat.
8. **Maximum Beschikbare Minuten:** In het geval van een verstoring van een dienst als onderdeel van een Developerlicentieovereenkomst: de som van alle Developerminuten voor alle Developers gedurende een Toepasselijke Periode. In het geval van een verstoring van een dienst als onderdeel van een Platformlicentieovereenkomst: het totale aantal minuten in de Toepasselijke Periode.
9. **Onbeschikbaar:** voor elke Dienst gedefinieerd in de onderstaande Dienst-specifieke Voorwaarden.

10. **Service Credit:** het percentage van de Toepasselijke Licentievergoeding dat aan Licentienemer wordt uitgekeerd na goedkeuring door Novulo van een vordering.
11. **Serviceniveau:** de prestatiecijfers die in deze bijlage worden vermeld, waaraan Novulo zal voldoen bij de levering van de Diensten.
12. **Support Window:** de tijdsperiode waarbinnen een Dienst wordt ondersteund.
13. **Toepasselijke Licentievergoeding:** het totale bedrag aan licentievergoeding dat daadwerkelijk door Licentienemer is betaald voor een Dienst en dat wordt toegerekend aan de Toepasselijke Periode waarover een Service Credit verschuldigd is. Indien de betaalde vergoeding geldt voor meerdere Diensten, wordt deze vergoeding voor de toepassing van deze definitie naar rato toegerekend aan de individuele Diensten.
14. **Toepasselijke Periode:** van de 30 dagen voorafgaand aan en inclusief de laatste dag van het Incident waarvoor een Service Credit verschuldigd is, het aantal dagen waarop Licentienemer beschikte over een geldende Overeenkomst voor het gebruik van een Dienst.
15. **Uptimepercentage:** wordt berekend door de Downtime, zoals gedefinieerd bij de Dienst-specifieke voorwaarden, af te trekken van de Maximum Beschikbare Minuten en de uitkomst daarvan te delen door de Maximum Beschikbare Minuten in een Toepasselijke Periode voor een de desbetreffende licentieovereenkomst.
Het Uptimepercentage wordt weergegeven door de volgende formule:

$$\frac{\text{Maximaal Beschikbare Minuten} - \text{Downtime}}{\text{Maximaal Beschikbare Minuten}} \times 100$$

Artikel 2. Vorderingen

1. Voordat Novulo een vordering in behandeling neemt, moet Licentienemer de vordering indienen als serviceverzoek in het Klant- of Partnerportaal en vermeld hierbij alle informatie die Novulo nodig heeft voor het beoordelen van de geldigheid van de vordering, waaronder in ieder geval: (i) een gedetailleerde beschrijving van het Incident; (ii) informatie over het tijdstip en de duur van de Downtime; (iii) het aantal gebruikers dat de gevolgen ervan ondervond (indien van toepassing) en hun locatie; en (iv) beschrijvingen van wat Licentienemer zelf heeft gedaan om te proberen het Incident op te lossen op het moment dat het zich voordeed.
2. Om in aanmerking te komen, moet Novulo de vordering uiterlijk binnen 30 dagen nadat het Incident zich heeft voorgedaan ontvangen. Als het Incident zich bijvoorbeeld voordoet op 15 maart, dient Novulo de vordering en alle vereiste informatie uiterlijk op 13 april te ontvangen.
3. Novulo zal alle informatie die redelijkerwijs bij haar beschikbaar is evalueren en te goeder trouw vaststellen of een Service Credit verschuldigd is. Novulo zal commercieel redelijke inspanningen verrichten om vorderingen gedurende de daaropvolgende maand en binnen vijfenveertig (45) dagen na ontvangst te verwerken. Licentienemer dient de Overeenkomst na te leven om in aanmerking te komen voor een Service Credit. Indien Novulo vaststelt dat een Service Credit aan Licentienemer verschuldigd is, wordt het Service Credit verrekend met de verschuldigde Licentievergoeding voor de volgende facturatieperiode.
4. Als Licentienemer recht heeft op het gebruik van een Dienst op grond van meerdere door een SLA gedekte Overeenkomsten, dan kunnen vorderingen worden ingediend door middel van het proces dat hierboven wordt beschreven, voor elke afzonderlijke SLA. Bijvoorbeeld wanneer Licentienemer zowel een Developer- als een Platformlicentieovereenkomst heeft, en zich tijdens de looptijd van beide licenties een Incident voordoet dat

Downtime veroorzaakt in een Dienst die behoort tot beide licenties, dan komt Licentienemer in aanmerking voor twee afzonderlijke Service Credits (een voor elke Overeenkomst), door twee vorderingen in te dienen. In het geval dat niet wordt voldaan aan meer dan één serviceniveau voor een gegeven Dienst als gevolg van hetzelfde Incident, kan Licentienemer één serviceniveau kiezen op grond waarvan een vordering kan worden ingediend met betrekking tot het Incident. Tenzij anders bepaald in een specifieke SLA, is slechts één Service Credit per Dienst toegestaan voor een Toepasselijke Periode. Een Service Credit wordt uitsluitend toegekend in geval van een Toepasselijke Periode van veertien (14) dagen of langer.

Artikel 3. Service Credit

1. In het geval van prestatie- en beschikbaarheidskwesties met betrekking tot een Dienst op grond van de Overeenkomst, de SLA en deze bijlage, zijn de Service Credits zoals omschreven in deze bijlage de enige verhaalsmogelijkheid. Het is niet toegestaan om eenzijdig de Toepasselijke Licentievergoeding in te houden of te korten in verband met prestatie- of beschikbaarheidskwesties.
2. Een Service Credit kan alleen worden gebruikt voor kosten die zijn betaald voor een gegeven Dienst, waarvoor niet werd voldaan aan het serviceniveau. Het Service Credit dat wordt toegekend in een gegeven factureringsperiode voor een gegeven Dienst zal in geen enkele omstandigheid hoger zijn dan de maandelijkse Licentievergoeding voor de betreffende Dienst in de Toepasselijke Periode.
3. Diensten worden nooit individueel aangeschaft, maar altijd als onderdeel van een Developerlicentie of Platformlicentie. De Toepasselijke Licentievergoeding en het Service Credit wordt voor elke Dienst naar verhouding berekend.

Rekenvoorbeeld:

Een bedrijf heeft 10 licenties voor een bepaalde dienst. De licenties zijn ingegaan op 1 februari 2024 en er treedt een incident op op 27 februari waardoor 3 van de 10 gelicentieerde gebruikers gedurende 30 uur geen gebruik kunnen maken van de dienst.

De vergoeding voor de licentie bedraagt in totaal € 10.000 per maand voor 10 gebruikers (dit is de Toepasselijke Licentievergoeding). De licentievergoeding voor februari is geheel voldaan. De licentie geeft toegang tot 3 verschillende diensten. De andere 2 diensten binnen de licentie hadden geen verstoringen. Van de licentievergoeding wordt 40% toegerekend aan de dienst met de verstoring.

Gedurende de verstoring heeft een Geplande Downtime van 2 uur plaatsgevonden. De Toepasselijke Periode is in dit geval 1 februari t/m 27 februari, dus 27 dagen, oftewel 38.880 minuten. We rekenen het Uptimepercentage uit voor het geval de verstoorde dienst de Architect betreft.

De Developerminuten zijn voor elke gebruiker 38.880, ze hadden immers allemaal een geldende licentie. Het Maximum Beschikbare Minuten is $38.880 \text{ minuten} \times 10 \text{ developers} = 388.800$. De Downtime is $3 \text{ developers} \times (30 - 2) \text{ uur} \times 60 \text{ minuten} = 5.040 \text{ minuten}$. Het Uptimepercentage is $(388.800 - 5.040) / 388.800 \times 100\% = 98,7\%$. Het diensttegoed wordt daardoor 10%.

Van de € 10.000 wordt 40%, dus € 4.000 toegerekend aan de verstoorde dienst. In de volgende facturatieperiode wordt daarom 10% van € 4.000 = € 400 in mindering gebracht op de licentievergoeding.

Dit rekenvoorbeeld dient uitsluitend ter illustratie.

Artikel 4. Beperkingen

1. Deze SLA en eventueel toepasselijke serviceniveaus zijn niet van toepassing op problemen met betrekking tot prestaties of beschikbaarheid:
 - a. als gevolg van factoren waarop we redelijkerwijs geen invloed kunnen uitoefenen (bijvoorbeeld natuurrampen, pandemieën, oorlog, terroristische aanslagen, rellen, overheidsingrepen of netwerkstoringen of uitval van apparaten buiten onze datacenters, bijvoorbeeld op de locatie van Licentienemer of tussen de locatie van Licentienemer en het datacenter van Novulo) of andere gevallen van overmacht zoals bedoeld in de Algemene (Partner)Voorwaarden;
 - b. als gevolg van het gebruik van diensten, hardware of software die niet door Novulo zijn geleverd, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, problemen als gevolg van onvoldoende bandbreedte of in verband met software of diensten van derden;
 - c. veroorzaakt door gebruik van een Dienst nadat Novulo heeft opgedragen het gebruik van de Dienst aan te passen, indien het gebruik ervan niet in overeenstemming hiermee is aangepast;
 - d. in verband met preview-, pre-release-, bèta-, release candidate-, nightly build- of evaluatieversies van een Dienst, functie of software (zoals bepaald door Novulo), alsmede in verband met niet langer ondersteunde versies van de Dienst;
 - e. als gevolg van ongeautoriseerde handelingen of verzuim in te grijpen wanneer dat is vereist door Licentienemer, haar medewerkers, agenten, opdrachtnemers, leveranciers of anderen die toegang hebben verkregen door middel van wachtwoorden of apparatuur van Licentienemer, of anderszins als gevolg van het niet toepassen van passende beveiligingspraktijken door Licentienemer;
 - f. als gevolg van het feit dat Licentienemer heeft nagelaten zich te houden aan alle vereiste configuraties, gebruik te maken van ondersteunde platforms of zich te houden aan een Fair Use Policy, of als gevolg van gebruik van de Dienst op een wijze die niet strookt met de voorzieningen en functionaliteit van de Dienst (bijvoorbeeld door te proberen bewerkingen uit te voeren die niet worden ondersteund) of die niet strookt met door Novulo gepubliceerde documentatie of aanwijzingen;
 - g. als gevolg van foutieve input, instructies of argumenten (bijvoorbeeld, verzoeken voor toegang tot bestanden die niet bestaan);
 - h. als gevolg van pogingen om bewerkingen uit te voeren die de voorgeschreven quota of Fair Use Policy overschrijden of die het gevolg zijn van maatregelen door Novulo in verband met de verdenking van misbruik;
 - i. als gevolg van gebruik van functies van de Dienst die buiten de bijbehorende Support Window vallen; of
 - j. in verband met licenties die wel zijn gereserveerd, maar nog niet zijn betaald op het moment van het Incident.
2. Geplande Downtime is uitgesloten van de uptimeberekening.

DIENT-SPECIFIEKE VOORWAARDEN

Architect

Aanvullende definities

1. Architect: de verzameling van de Novulo Architect en de Novulo Architect Starter.
2. Onbeschikbaar: De Architect wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien gedurende die minuut alle pogingen om de Architect te starten mislukken.

Service niveaus en Service Credits

De volgende service niveaus en Service Credits zijn van toepassing op het gebruik van elke gebruiker van de Architect voor wie Licentienemer een Developerlicentie heeft afgesloten:

Uptimepercentage	Service Credit
< 99 %	10%
< 95 %	25%

Application Server

Aanvullende definities

1. Application Server: de Dienst waarin component- en applicatiemodellen, plug-ins, de referentiearchitectuur en gebruikers en bedrijfsruimtes voor de Architect in worden opgeslagen en beheerd. De Application Server is daarmee de back-end voor de Architect.
2. Onbeschikbaar: In geval van een Developerlicentie-overeenkomst geldt dat de Application Server wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest, indien gedurende die minuut alle pogingen om vanuit de Architect een aanroep te doen naar de Application Server mislukken, of alle pogingen om rechtstreeks in de Application Server in te loggen mislukken.

In het geval van een Platformlicentieovereenkomst geldt dat de Application Server wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien gedurende die minuut alle pogingen om informatie over de beschikbare componenten op te vragen, of om ten behoeve van een update het applicatiemodel te openen of op te slaan, mislukken.

Service niveaus en Service Credits

De volgende service niveaus en Service Credits zijn van toepassing op het gebruik van de Application Server:

Uptimepercentage	Service Credit
< 99 %	10%
< 95 %	25%

NNetwork

Aanvullende definities

1. NNetwork: de applicatie waarin de issue tracker voor Componenten is ondergebracht, en waarin op basis daarvan release notes voor applicatie-updates worden gegenereerd. Bovendien functioneert NNetwork als identity provider voor onder meer de Composer en Deployment.
2. Onbeschikbaar: NNetwork wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien gedurende die minuut alle pogingen om vanuit de Architect te communiceren met de issue tracker mislukken of alle pogingen om direct in te loggen in NNetwork als identity provider mislukken.

Service niveaus en Service Credits

De volgende service niveaus en Service Credits zijn van toepassing op het gebruik van elke gebruiker van de Architect voor wie Licentienemer een Developerlicentie heeft afgesloten. NNetwork geldt als een niet-kritiek onderdeel van het Novulo Platform en kent daarom afwijkende criteria.

Uptimepercentage	Service Credit
< 95 %	10%
< 90 %	25%

Composer

Aanvullende definities

1. Composer: de Dienst waarmee componenten geselecteerd worden om een geldige samenstelling ten behoeve van een applicatiemodel te maken. De Composer is tevens de back-end

voor de Store en geeft in die hoedanigheid informatie over het deployment-proces.

2. Onbeschikbaar: In het geval van een Developerlicentie-overeenkomst geldt dat de Application Server wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest, indien gedurende die minuut alle pogingen om rechtstreeks in de Composer in te loggen mislukken anders dan door een storing in de externe identity provider.

In het geval van een Platformlicentieovereenkomst geldt dat de Application Server wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest, indien gedurende die minuut alle pogingen om vanuit de Store te communiceren met de Composer mislukken.

Service niveaus en Service Credits

De volgende service niveaus en Service Credits zijn van toepassing op het gebruik van de Application Server. De Composer geldt als een niet-kritiek onderdeel van het Platform en kent daarom afwijkende criteria.

Uptimepercentage	Service Credit
< 95 %	10%
< 90 %	25%

Deployment

Aanvullende definities

1. Deployment: de Dienst die het proces om van een selectie van componenten te komen tot een installatiepakket van een applicatie aanstuurt. Deployment is tevens het distributiecentrum voor Datasets.
2. Onbeschikbaar: In het geval van een Developerlicentie-overeenkomst geldt dat Deployment wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien gedurende die minuut alle pogingen om in Deployment in te loggen mislukken, anders dan door een storing in de externe identity provider, of wanneer alle pogingen om een dataset op te slaan in Deployment mislukken, of wanneer alle pogingen om een samenstelling vanuit de Composer naar Deployment te sturen mislukken.

In het geval van een Platformlicentieovereenkomst geldt dat Deployment wordt beschouwd een minuut niet beschikbaar te zijn geweest indien gedurende die minuut alle pogingen om een samenstelling vanuit de Composer naar Deployment te sturen mislukken vanwege een verstoring in Deployment.

Service niveaus en Service Credits

De volgende service niveaus en Service Credits zijn van toepassing op het gebruik van Deployment:

Uptimepercentage	Service Credit
< 99 %	10%
< 95 %	25%

Headless Integrator / Generator

De Headless Integrator en Headless Generator zijn twee onderscheiden diensten. Voor deze diensten gelden ieder voor zich de voorwaarden zoals hieronder uiteengezet.

Aanvullende definities

1. Headless Integrator: de Dienst die op basis van een selectie van componentrevisies een geïntegreerde applicatie vormt en die opslaat in de Application Server. De Headless Integrator wordt aangestuurd door Deployment.
2. Headless Generator: de Dienst die op basis van een geïntegreerde applicatiemodelrevisie code genereert en deze code opslaat in de Generated Code Repository.
3. Onbeschikbaar: De Headless Integrator respectievelijk de Headless Generator wordt beschouwd een minuut onbeschikbaar te zijn geweest indien gedurende die minuut alle

pogingen om een integratieopdracht in de wachtrij te zetten mislukken, of wanneer het verwerken van de wachtrij is onderbroken als gevolg van een technische verstoring. In dat laatste geval wordt de dienst als beschikbaar gezien zodra het verwerken van de wachtrij wordt hervat.

Service niveaus en Service Credits

De volgende service niveaus en Service Credits zijn van toepassing op het gebruik van de Headless Integrator / Generator:

Uptimepercentage	Service Credit
< 99 %	10%
< 95 %	25%

Generated Code Repository

Aanvullende definities

1. Generated Code Repository: de Dienst waarin de gegenereerde code van applicatiemodellen wordt opgeslagen door de Generator, en zo nodig wordt aangepast en uitgelezen door Deployment.
2. Geplande Downtime: in aanvulling op de algemene definitie geldt dat de Generated Code Repository iedere nacht gedurende maximaal één uur geplande downtime heeft ten behoeve van het maken van een back-up.
3. Onbeschikbaar: De Generated Code Repository wordt beschouwd een minuut onbeschikbaar te zijn geweest indien gedurende die minuut alle pogingen om code weg te schrijven dan wel op te vragen worden afgebroken vanwege een technische verstoring binnen de Generated Code Repository.

Service niveaus en Service Credits

De volgende service niveaus en Service Credits zijn van toepassing op het gebruik van de Generated Code Repository:

Uptimepercentage	Service Credit
< 99 %	10%
< 95 %	25%

Licentieactivatieservice

Aanvullende definities

1. Licentieactivatieservice: de Dienst die licenties voor Applicaties op basis van het Novulo Platform versie 3.9 en hoger periodiek valideert ten behoeve daarvan licentiesleutels afgeeft aan die Applicaties. De Applicatie communiceert rechtstreeks met de Licentieactivatieservice.
2. Onbeschikbaar: De Licentieactivatieservice wordt beschouwd een minuut onbeschikbaar te zijn geweest indien gedurende die minuut alle pogingen om een licentie te laten valideren ten onrechte mislukken.

Service niveaus en Service Credits

De volgende service niveaus en Service Credits zijn van toepassing op het gebruik van de Licentieactivatieservice. Omdat de Applicatie een *grace period* kent wanneer de Licentieactivatieservice tot zelfs enkele dagen niet bereikbaar is, geldt het als een niet-kritiek onderdeel van het Platform en kent het daarom afwijkende criteria.

Uptimepercentage	Service Credit
< 90 %	10%
< 80 %	25%