

## SERVICE LEVEL AGREEMENT – PLATFORM

Laatst bijgewerkt op: juli 2025

De Algemene Voorwaarden en Platformvoorwaarden zijn van toepassing op deze Service Level Agreement (SLA) voor het Novulo Platform. In geval van tegenstrijdigheden tussen de bepalingen van de Overeenkomst, prevaleert deze SLA boven de Algemene Voorwaarden en Platformvoorwaarden.

### Artikel 1. Algemeen

- Op basis van de Platformvoorwaarden heeft Afemer recht op het serviceniveau SLA Basic voor het Novulo Platform. De serviceniveaus SLA Silver en SLA Gold zijn beschikbaar als aanvullende opties en moeten expliciet worden overeengekomen.
- Deze SLA heeft alleen betrekking op ondersteuning van het Novulo Platform.
- Ondersteuning voor Developer tools, Applicaties en Content valt buiten de reikwijdte van deze SLA.
- De looptijd van deze SLA is gelijk aan die van de Platformlicentieovereenkomst.

### Artikel 2. Definities

De volgende termen hebben, indien voorzien van een hoofdletter, de volgende betekenis:

- Kantooruren: Werkdagen tussen 8.30u en 17.00u. Alle in deze SLA genoemde tijdstippen zijn gebaseerd op de Nederlandse tijdzone (CET/CEST).
- Kennisbank: Verzameling van documenten en bestanden, zoals productdocumentatie, instructies, *best practices*, uitlegvideo's, die door Novulo beschikbaar worden gesteld via het Klantportaal.
- Klantportaal: het voor Afemer toegankelijke deel van de website van Novulo.
- License Server: een centrale dienst waar applicaties mee verbinden om te controleren of er een geldige licentie bestaat.
- Novulo Platform: Het low-code en application composition platform zoals gedefinieerd in de Platformvoorwaarden. Voor de toepassing van deze SLA ziet het Novulo Platform enkel op de Store, het Framework en de License Server.
- Resolution target: de richttijd tussen het moment dat een serviceverzoek op de voorgeschreven wijze is geregistreerd en het moment van oplossing of afschalen- d.w.z. verlagen van de impact of urgentie - van het serviceverzoek.
- Responstijd: de tijd tussen het moment dat een melding op de voorgeschreven wijze is geregistreerd en het moment dat Novulo een eerste inhoudelijke reactie geeft.
- Roadmap: de beoogde toekomstige ontwikkelingen van het Novulo Platform.
- Openingstijden: Kantooruren tijdens Werkdagen.
- Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officieel erkende feestdagen in Nederland.

### Artikel 3. Ondersteuning

- Novulo biedt op basis van deze SLA uitsluitend ondersteuning via het Klantportaal. Het Klantportaal biedt de mogelijkheid om serviceverzoeken in te dienen en om de Kennisbank te raadplegen.
- Naast de reguliere ondersteuning faciliteert Novulo een online platform voor Community Support, waarop Novulo Platform gebruikers elkaar vrijblijvend kunnen ondersteunen.
- Serviceverzoeken met betrekking tot incidenten, technische gebruikersvragen en administratieve wijzigingsverzoeken, moeten worden ingevoerd in het Klantportaal. Hierdoor wordt alle benodigde informatie goed geregistreerd en kunnen verzoeken op de snelste en meest efficiënte manier worden

afgehandeld. Het Klantportaal biedt alle informatie over de voortgang en status van geplaatste verzoeken.

- Na indiening in het Klantportaal zal Novulo het serviceverzoek in het Klantportaal analyseren en - indien van toepassing - proberen het incident te reproduceren om de volledigheid van de informatie van een verzoek te beoordelen. Als Novulo vaststelt dat de hoofdoorzaak van het incident onder de verantwoordelijkheid van Novulo valt en binnen de kaders van de SLA, zal Novulo het probleem oplossen volgens de toegekende prioriteit.
- Indien de hoofdoorzaak van een gemeld incident, naar het oordeel van Novulo, een externe storing betreft (dat wil zeggen: de oorzaak valt buiten de verantwoordelijkheid van Novulo), zal Novulo Afemer hiervan op de hoogte stellen. In dat geval is Novulo niet verplicht het probleem op te lossen, maar zal redelijke inspanningen leveren om Afemer te ondersteunen bij het oplossen van het incident. Hierbij kunnen (betaalde) Novulo Expert Services worden ingezet. Novulo zal voordat dergelijke diensten worden uitgevoerd, de schriftelijke goedkeuring van de Afemer vragen voor de kosten.
- Prioriteitsniveaus worden bepaald op basis van impact en urgentie, te bepalen door Novulo, zoals hieronder uiteengezet. Als Novulo een *work around* biedt, dan kan het prioriteitsniveau nooit hoger zijn dan P3: midden.

| Impact |                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoog   | Een incident in een productieomgeving met invloed op een groot deel van de bedrijfsvoering van een Afemer, dat invloed heeft op (vrijwel) alle gebruikers. |
| Midden | Een incident in een productieomgeving met invloed op een beperkt deel van de bedrijfsvoering van Afemer (bijvoorbeeld een of enkele afdelingen).           |
| Laag   | Een incident in een productieomgeving zonder significante invloed op de bedrijfsvoering van Afemer.                                                        |

| Urgentie |                                                                                                  |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoog     | Het Novulo Platform is (grotendeels) onbeschikbaar en er is geen <i>work around</i> beschikbaar. |
| Midden   | Het Novulo Platform is beperkt onbeschikbaar of er is een <i>work around</i> beschikbaar.        |
| Laag     | Er wordt enig (of geen) ongemak ervaren van het incident                                         |

|          |        | Impact      |            |            |
|----------|--------|-------------|------------|------------|
|          |        | Hoog        | Midden     | Laag       |
| Urgentie | Hoog   | P1: kritiek | P2: hoog   | P3: midden |
|          | Midden | P2: hoog    | P3: midden | P4: laag   |
|          | Laag   | P3: midden  | P4: laag   | P4: laag   |

- Ondersteuning is beperkt tot de volgende tijden:

|                                                             | Basic        | Silver       | Gold         |
|-------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Community Support & Kennisbank                              | Online       | Online       | Online       |
| Administratieve ondersteuning (facturatie, licenties, etc.) | Kantoor-uren | Kantoor-uren | Kantoor-uren |
| Technische gebruikersvragen                                 | n.v.t.       | Kantoor-uren | Kantoor-uren |
| Incidenten                                                  | Kantoor-uren | Kantoor-uren | Kantoor-uren |

- Onder de SLA Gold kunnen aanvullende supporttijden worden overeengekomen voor incidenten met prioriteit P1 of P2.
- Voor het oplossen van incidenten in het Novulo Platform hanteert Novulo de Responstijden en Resolution Targets, zoals

opgenomen in Tabel 1. Het genoemd aantal uren en dagen geldt tijdens Openningstijden. De Responstijd en het Resolution Target worden berekend vanaf het moment van melden in het Klantportaal, of wanneer de melding buiten Openningstijden is gebeurd: vanaf het eerste moment binnen Openningstijden voor het desbetreffende type verzoek.

10. Novulo spant zich in om op het serviceverzoek binnen de richttijd te reageren, een oplossing of *work around* te bieden, maar kan dit niet garanderen

#### Artikel 4. Novulo Platform

1. De beschikbaarheid van het Novulo Platform en vergoeding bij onbeschikbaarheid is geregeld in de Uptime Platformdiensten module.
2. Novulo ondersteunt uitsluitend de huidige *major release* en de voorgaande *major release* van het Novulo Platform.
3. Novulo monitort de performance van de door Novulo gehoste online diensten die deel uit maken van het Novulo Platform. Novulo is niet verantwoordelijk voor het monitoren van de performance of werking van Applicaties die draaien op het Framework.
4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Novulo is het niet toegestaan om acties uit te voeren zoals *load tests*, *performance tests*, penetratietests of vergelijkbare testen die de performance van het Novulo Platform negatief kunnen beïnvloeden.
5. Het Novulo Platform wordt regelmatig onderhouden. Gepland onderhoud wordt ten minste één (1) week van tevoren aangekondigd. Novulo kan hier in uitzonderlijke gevallen van afwijken, bijvoorbeeld bij urgente beveiligingsupdates of andere kritische (mogelijk) productie-verstorende redenen. De (gedeeltelijke) onbeschikbaarheid van het Novulo Platform als gevolg van gepland onderhoud geldt niet als Onbeschikbaarheid.
6. Het maken van back-ups van Applicaties valt niet onder de verantwoordelijkheid van Novulo.
7. Onder het Silver en Gold-serviceniveaus heeft Afemer de mogelijkheid om wijzigingsverzoeken voor het Novulo Platform in te dienen via het Klantportaal. Dergelijke wijzigingsverzoeken worden beoordeeld door de productverantwoordelijke. Novulo streeft ernaar om binnen vijf (5) Werkdagen te reageren met een van de volgende mogelijkheden:
  - a. De wijziging wordt direct in behandeling genomen;
  - b. De wijziging wordt overwogen voor de volgende release van het desbetreffende product;
  - c. Voor het doorvoeren van de wijziging wordt een bijdrage in de ontwikkeling gevraagd; of
  - d. De wijziging wordt niet doorgevoerd.

#### Artikel 5. Applicaties

1. Door de grote verscheidenheid aan samengestelde Applicaties kan Novulo geen ondersteuning bieden op de functionaliteit van individuele Applicaties.
2. Indien de Afemer recht heeft op ondersteuning bij technische gebruikersvragen, kan Novulo assisteren bij het achterhalen van de bron van een probleem of vraag, zoals het Novulo Platform of een specifiek Component. Indien de vraag of het probleem het

Novulo Platform betreft, dan is deze Platform SLA van toepassing op de behandeling daarvan door Novulo.

3. Ondersteuning bij specifieke Componenten is afhankelijk van de afspraken tussen Afemer en Contentaanbieder van het desbetreffende Component.

#### Artikel 6. Escalaties

1. Een escalatie van een incident kan worden opgestart nadat de Responstijden en Resolution Targets niet gehaald zijn of indien er na het volgen van het standaard ondersteuningsproces er geen bruikbare oplossing is gevonden.
2. De escalatie kan worden opgestart (i) binnen het Klantportaal door een bericht te plaatsen met gebruikmaking van het berichtsjabloon 'escalatie'; of (ii) via e-mail naar [escalatie@novulo.com](mailto:escalatie@novulo.com) onder vermelding van uw contactinformatie en het serviceverzoeknummer. In beide gevallen dient Afemer een duidelijke en beknopte omschrijving van het probleem te verstrekken, inclusief een motivering van de urgentie voor escalatie.

| Escalatieniveau | Verantwoordelijke bij Novulo           |
|-----------------|----------------------------------------|
| 1               | Leiding van de desbetreffende afdeling |
| 2               | Manager Operations                     |
| 3               | Directie                               |

Tabel 1 – Responsetijden en Resolution targets binnen Openningstijden

|                    | Basic             |                   | Silver            |                   | Gold              |                   |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                    | Responstijd       | Resolution target | Responstijd       | Resolution target | Responstijd       | Resolution target |
| <b>P1: Kritiek</b> | Reasonable effort | Reasonable effort | < 4 uur           | < 4 dagen         | < 1 uur           | < 1 dag           |
| <b>P2: Hoog</b>    | Reasonable effort | Reasonable effort | < 3 dagen         | < 20 dagen        | < 1 dag           | < 5 dagen         |
| <b>P3: Midden</b>  | Reasonable effort | Reasonable effort | Reasonable effort | Reasonable effort | Reasonable effort | Reasonable effort |
| <b>P4: Laag</b>    | Reasonable effort | n.v.t.            | Reasonable effort | n.v.t.            | Reasonable effort | n.v.t.            |