

SERVICE LEVEL AGREEMENT – DEVELOPER

Laatst bijgewerkt op: september 2025

Op deze Developer Service Level Agreement (SLA) zijn de Developerlicentieovereenkomst en de daarbij behorende voorwaarden van toepassing. In geval van tegenstrijdigheden tussen de bepalingen van de Overeenkomst, prevaleert deze SLA boven de Developerlicentieovereenkomst en de toepasselijke voorwaarden.

Artikel 1. Algemeen

- Op basis van de Developerlicentieovereenkomst heeft Licentienemer recht op het serviceniveau SLA Basic voor de Developer Tools. De serviceniveaus SLA Silver en SLA Gold zijn beschikbaar als aanvullende opties en moeten expliciet worden overeengekomen.
- Deze SLA heeft uitsluitend betrekking op ondersteuning van de Developer Tools. Novulo adviseert Licentienemer om bij elke Platform- of Contentlicentieovereenkomst een bijpassende SLA af te sluiten
- Ondersteuning voor het Novulo Platform, Applicaties en Content valt buiten de reikwijdte van deze SLA.
- De looptijd van deze SLA is gelijk aan die van de Developerlicentieovereenkomst.

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 Licentienemers toegankelijke deel van de website van Novulo.
- 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 de Developer Tools.
- 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 het kader 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 Licentienemer hiervan op de hoogte stellen. In dat geval is Novulo niet verplicht het probleem op te lossen, maar zal redelijke inspanningen leveren om Licentienemer 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 Licentienemer 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 met invloed op een groot deel van de bedrijfsvoering van Licentienemer, die invloed heeft op (vrijwel) alle Developers.
Midden	Een incident met invloed op een beperkt deel van bedrijfsvoering van Licentienemer (bijvoorbeeld een of enkele Developers).
Laag	Een incident zonder significante invloed op de bedrijfsvoering van Licentienemer.

Urgentie	
Hoog	De Developer Tools zijn (grotendeels) onbeschikbaar en er is geen <i>work around</i> beschikbaar.
Midden	De Developer Tools zijn 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 de Developer Tools hanteert Novulo de Responstijden en Resolution Targets, zoals opgenomen in Tabel 1. Het genoemde aantal uren en dagen geldt tijdens Openingstijden. De Responstijd en het Resolution Target worden berekend vanaf het moment van melden in het Klantportaal, of wanneer de melding buiten Openingstijden is

gebeurd: vanaf het eerste moment binnen Openingstijden 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. Developer Tools

1. De beschikbaarheid van de Developer Tools 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 de Developer Tools.
3. Novulo monitort de performance van de door Novulo gehoste online diensten die deel uit maken van de Developer Tools. 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 de Developer Tools 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 Licentienemer de mogelijkheid om wijzigingsverzoeken voor de Developer Tools 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 en Applicatiemodellen

1. Met gebruikmaking van de Developer Tools kunnen oneindig veel verschillende Applicatiemodellen en Applicaties worden samengesteld en uitgevoerd. Door de grote verscheidenheid aan samengestelde Applicaties kan Novulo geen ondersteuning bieden op de functionaliteit van individuele Applicaties.
2. Ondersteuning bij specifieke Componenten is afhankelijk van de afspraken tussen Licentienemer 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 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 onder vermelding van uw contactinformatie en het serviceverzoeknummer. In beide gevallen dient Licentienemer 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 Tooling
3	Directie

Tabel 1 – Responsetijden en Resolution targets binnen Openingstijden

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