

SERVICE LEVEL AGREEMENT – CONTENT

Laatst bijgewerkt op: juli 2025

De Contentlicentievoorwaarden zijn van toepassing op deze Service Level Agreement (SLA) voor Novulo Content. In geval van tegenstrijdigheden tussen de bepalingen van de overeenkomst, prevaleert deze SLA boven de Contentlicentievoorwaarden.

Artikel 1. Algemeen

- Deze SLA beschrijft de van toepassing zijnde serviceniveaus met betrekking tot de Novulo Content waarvoor Afemer een Contentlicentieovereenkomst met Novulo heeft gesloten.
- Op basis van de Contentlicentieovereenkomst met betrekking tot Content van Novulo heeft Afemer recht op het serviceniveau SLA Basic. De serviceniveaus SLA Silver en SLA Gold zijn beschikbaar als aanvullende opties en moeten expliciet worden overeengekomen.
- Deze SLA heeft uitsluitend betrekking op de ondersteuning van Novulo Content en niet op Content van derden. Voor Content van andere Contentaanbieders dan Novulo dient Afemer zelf ondersteuning af te nemen bij de betreffende derde partij.
- Ondersteuning voor Developer Tools, Applicaties en het Novulo Platform valt buiten de reikwijdte van deze SLA.
- De looptijd van deze SLA is gelijk aan die van de Contentlicentieovereenkomst.

Artikel 2. Definities

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

- Content: de Content waarvan Novulo Contentaanbieder in de zin van de Overeenkomst, en die is opgenomen in een Applicatie van Afemer, met uitzondering van alle Content die door Novulo vanwege continuïteitsdoeleinden is overgenomen van een Contentpartner.
- Incident: een ongeplande gebeurtenis die de normale werking van de Applicatie verstoort of dreigt te verstoren, die veroorzaakt wordt door Content zoals hieronder bedoeld.
- Kantooruren: Werkdagen tussen 8.30u en 17.00u. Alle in deze SLA genoemde tijdstippen zijn gebaseerd 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.
- 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.
- Onvolkomenheid: een aantoonbare afwijking van de overeengekomen werking, kwaliteit of beschikbaarheid van de Content, die valt onder de verantwoordelijkheid van Novulo.
- Overeenkomst: de Contentlicentieovereenkomst waar deze SLA aan gekoppeld is.
- 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 Novulo Content.
- 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 gebruikers van de Content 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 de Afemer hiervan op de hoogte stellen. In dat geval is Novulo niet verplicht het probleem op te lossen, maar zal redelijke inspanningen leveren om de 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	Door een Onvolkomenheid in de Content is deze (grotendeels) onbruikbaar en er is geen <i>work around</i> beschikbaar.
Midden	Door een Onvolkomenheid in de Content is deze beperkt onbruikbaar 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

6. Ondersteuning is beperkt tot de volgende tijden:

	Basic	Silver	Gold
Community support en Kennisbank	Online	Online	Online
Technische gebruikersvragen	n.v.t.	Kantooruren	Kantooruren
Incidenten	Kantooruren	Kantooruren	Kantooruren

- Onder de SLA Gold kunnen aanvullende supporttijden worden overeengekomen voor incidenten met prioriteit P1 of P2.
- Voor het oplossen van incidenten in de Content 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 gemeld buiten Openningstijden, vanaf het eerste moment binnen Openningstijden voor het desbetreffende type verzoek.
- Novulo spant zich in om het serviceverzoek binnen de richttijd te reageren, een oplossing of *work around* te bieden, maar kan dit niet garanderen

Artikel 4. Novulo Content

- Novulo ondersteunt uitsluitend:
 - de laatste, als “stable” gemarkeerde, revisie van Componenten, inclusief de daarin opgenomen versies van Plug-ins, tenzij een Afemer op aanwijzing van Novulo een andere Componentrevisie gebruikt; en
 - de laatste gepubliceerde versie van Datasets die gemarkeerd zijn als “goedgekeurd”, tenzij een Afemer op aanwijzing van Novulo een andere versie gebruikt.
- Als (delen van) de Content niet bruikbaar zijn als gevolg van de onbeschikbaarheid van het Novulo Platform, wordt dit niet aangemerkt als een Onvolkomenheid van de Content.
- Het maken van back-ups van Applicaties valt niet onder de verantwoordelijkheid van Novulo.
- Onder het Silver en Gold-serviceniveau heeft Afemer de mogelijkheid om wijzigingsverzoeken voor de Content 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:
 - De wijziging wordt direct in behandeling genomen;
 - De wijziging wordt overwogen voor de volgende release van het desbetreffende product;
 - Voor het doorvoeren van de wijziging wordt een bijdrage in de ontwikkeling gevraagd; of
 - De wijziging wordt niet doorgevoerd.
- Configuratie en inrichting van Content vallen niet onder deze SLA, tenzij dit plaatsvindt met gebruik van Datasets die onder de dekking van deze SLA vallen.

Artikel 5. Applicaties

- Door de grote verscheidenheid aan samengestelde Applicaties, kan Novulo geen ondersteuning bieden op de functionaliteit van

individuele Applicaties voor zover dit verder gaat dan de specifieke functionaliteit van de Content zelf.

Artikel 6. Escalaties

- 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.
- 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 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
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.