

# Waakdienst SLA



### Waakdienst

De waakdienst is een optionele dienst die EQUA aanbiedt waarbij klanten EQUA ook buiten de reguliere kantooruren kunnen bereiken. De waakdienst is bedoeld technische serviceverzoeken die zo dringend zijn dat ze niet tot de eerstvolgende reguliere werkdag kunnen wachten.

### Toepasselijke voorwaarden

Omdat de waakdienst in de regel een aanvulling is op een eerdere overeenkomst of SLA maken de voorwaarden van deze eerdere overeenkomst of SLA deel uit van de voorwaarden van de waakdienst SLA. Op plaatsen waar de voorwaarden van eerdere onderliggende SLA conflicteren met de voorwaarden van de waakdienst SLA prevaleren de voorwaarden van deze waakdienst SLA

### Kantoortijden

In de regel maandag tot en met vrijdag van 08:30 – 12:30 en van 13:00 – 17:00 uitgezonderd nationale vrije dagen en algemeen Christelijke feestdagen zoals deze in Nederland gevierd worden.

De dagen waarop EQUA gesloten is staan vermeld op de facturen en op de website van EQUA.

### Soorten en tarieven waakdienst

Naam dienst	Bereikbaarheid	Tarief [excl. BTW per maand]
Waakdienst 7x14	Ma t/m Zo van 07:00 – 21:00	125,00
Waakdienst 24/7	Ma t/m Zo 0:00 – 23:59	180,00

### Duur en opzegging

De SLA wordt aangegaan voor de duur van 12 maanden tenzij schriftelijk anders overeen gekomen of tenzij de SLA deel uitmaakt van een huurovereenkomst of cloudomgeving. Na deze periode van 12 maanden is de waakdienst schriftelijk en met inachtneming van een volle kalendermand opzegtermijn maandelijks opzegbaar.

### Kosten serviceverzoeken

Bij serviceverzoeken wordt de daadwerkelijke bestede tijd (inclusief eventuele wachttijden) in rekening gebracht met als minimum één werkuur. Indien de storing waarop het serviceverzoek betrekking heeft veroorzaakt gedekt wordt door de voorwaarden van de TNC SLA dan worden geen kosten in rekening gebracht.

De kosten wordt berekend aan hand van het geldende uurtarief vermeerderd met eventuele toeslagen conform onderstaande tabel:

Dagdeel	Toeslag op reguliere uurtarief
Werkdagen: 07:00 – 18:00	Geen toeslag
Werkdagen: 18:00 – 23:00	+25%
Zaterdag: 07:00 – 23:00	+50%
Zon- en feestdagen: 07:00 -23:00	+100%
Niet gespecificeerde tijden en nachtwerk:	+150%

### Reactietijd

De dienstdoende technicus zal zo snel mogelijk, maar in de regel binnen 30 minuten, na het in ontvangstnemen van het serviceverzoek van de klant met de werkzaamheden aanvangen. Bij discussies over het tijdstip gelden de tijdstippen zoals deze vastgelegd zijn in de logboeken van de telefooncentrale van EQUA.

Als de technicus niet reageert of niet binnen 1 uur na melding aanvangt met de werkzaamheden heeft de opdrachtgever recht op een schadevergoeding conform onderstaande tabel:

Reactietijd	Schadevergoeding
0-60 minuten	Nvt
61-120 minuten	1 maand waakdienstvergoeding
121 minuten en langer	2 maanden waakdienstvergoeding

### Plaats van het verrichten van de werkzaamheden

Waakdienstverzoeken worden door de technicus vanaf de locatie waarop de technicus aanwezig is in behandeling genomen. Qua locatie zijn er voor de dienstdoende technicus geen restricties voor zover de technicus maar in staat is om op adequate wijze remote te kunnen werken.

### Financiële vergoeding

Voor de door waakdienst bereikbaarheid is de opdrachtgever aan EQUA een bedrag verschuldigd. Facturering zal in overleg met opdrachtgever jaarlijks vooruit of maandelijks plaatsvinden. Betaling van het gefactureerde bedrag dient binnen 30 dagen na factuurdatum plaats te vinden op een door EQUA opgegeven bankrekeningnummer en in de valuta waarin is gefactureerd.

### Aansprakelijkheid, vrijwaring en uitsluitingen

Voor zover EQUA bij haar activiteiten afhankelijk is van de medewerking, diensten en leveranciers van derden, kan EQUA op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit deze relaties met EQUA of het verbreken ervan ongeacht de schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met EQUA.

Indien de aansprakelijkheid van EQUA voor schade van de opdrachtgever al moet worden aangenomen, dan zal de aansprakelijkheid beperkt zijn tot een vergoeding van maximaal het bedrag van het 2x het maandbedrag [excl. BTW] dat EQUA aan de opdrachtgever voor deze dienst in rekening brengt.

EQUA is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade waaronder: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, schade door leegloop personeel, schade door verlies van gegevens en data en reputatieschade tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van EQUA of haar leidinggevende ondergeschikten.

### Overmacht

In geval van overmacht wordt de nakoming van de uit de SLA voortvloeiende verplichtingen door de desbetreffende partij geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake zijn gehouden. Van een geval van overmacht zal, onder overlegging van de nodige bewijsstukken schriftelijk aan de andere partij melding worden gedaan.

Overmacht ontstaat indien één der partijen verhinderd is zijn verplichtingen uit de SLA na te komen als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening komt.

Onder overmacht voor EQUA wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend verstaan: stakingen, ziekte van personeel, verlate aanlevering door toeleveranciers, defecte of storende telefoonlijnen en internetlijnen, overstromingen, brand, inbraak, calamiteiten, infecties van ICT systemen door onbekende computervirussen welke niet zijn te

definiëren en identificeren door antivirus programma's en firewalls, legale maar niet juist werkende software of hardware.

#### Overnameverbod personeel

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, is het opdrachtgever niet toegestaan om personeel van EQUA in dienst te nemen of anderszins van hun diensten gebruik te maken binnen twee jaar nadat het betreffende personeelslid laatstelijk in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst tussen EQUA en de opdrachtgever werkzaam is geweest. Onder personeelslid van EQUA wordt tevens begrepen die personen die kort voordien op eigen verzoek uit dienst van EQUA zijn getreden.

Bij overtreding van het overnameverbod verbeurt de opdrachtgever ten gunste van EQUA een dadelijk opeisbare en niet voor matiging vatbare boete van Euro 12.000,- (zegge twaalfduizend Euro), alsmede een dadelijk opeisbare en niet voor matiging vatbare boete van Euro 2.500,- (zegge tweeduizendvijfhonderd Euro) voor iedere volle kalendermaand dat de wederpartij de in dit artikel bedoelde persoon in dienst blijft houden of anderszins van zijn/haar diensten gebruik maakt.

#### Slotbepalingen

De algemene voorwaarden van EQUA zijn op de SLA onverminderd van toepassing. De opdrachtgever verklaart kennis genomen te hebben van de algemene voorwaarden van EQUA en deze te hebben geaccepteerd. De algemene voorwaarden zijn gepubliceerd op onze website <https://www.equa.nl>. Op verzoek zenden wij u ook een courant exemplaar toe.

Mondelinge mededelingen, toezeggingen, afspraken zijn slechts geldig voor zover deze zijn bevestigd door ter zake bevoegde vertegenwoordigers van partijen. Wijzigingen op de SLA zijn geldig voor zover overeengekomen en door beide partijen getekend.

De gehele of gedeeltelijke ongeldigheid van één of meer bepalingen van de SLA brengt niet de nietigheid of vernietigbaarheid van de gehele SLA met zich mee. Voor zover de bedoelde ongeldigheid betrekking heeft op een wezenlijk onderdeel van de relatie tussen partijen, zullen partijen in onderling overleg vast stellen welke wijzigingen in de SLA noodzakelijk uit die ongeldigheid voortvloeien, waarbij zoveel mogelijk aansluiting zal worden gezocht bij de bedoeling van partijen zoals die uit de SLA blijkt.

Wanneer zich bij de uitvoering van de SLA omstandigheden voordoen waarin de SLA niet voorziet, zullen partijen in gezamenlijk overleg trachten een oplossing te vinden welke past in de geest van de SLA en naar redelijkheid en billijkheid aan de belangen van partijen zoveel mogelijk recht doet.

De opdrachtgever garandeert dat zij naar beste weten alle essentiële informatie voor de uitvoering van de SLA tijdig aan EQUA verstrekt.

16.7 De artikelen inzake aansprakelijkheid, geheimhouding, toepasselijk recht en geschillenbeslechting en slotbepalingen blijven naar hun aard van toepassing na beëindiging van de SLA.

### Voorbeeldgevallen

Enkele hypothetische voorbeelden met een kern van waarheid:

De waakdienst wordt gebeld omdat een server die onder TNC valt niet bereikbaar is

Bij onderzoek blijkt dat de storing onder het TNC contract valt. De storing wordt opgelost en er worden geen extra kosten in rekening gebracht.

De waakdienst wordt gebeld omdat de e-mail bij één gebruiker niet werkt

Bij onderzoek blijkt dat de storing niet veroorzaakt wordt door een server die onder een TNC overeenkomst valt. Onze waakdienst doet zijn best om de storing op te lossen maar dat lukt niet omdat de storing door een externe factor veroorzaakt wordt. Wij brengen dan de bestede tijd met een minimum van één uur in rekening met eventuele toeslagen voor werktijden conform de tabel "Toeslagen voor werkzaamheden buiten de reguliere kantooruren".

De waakdienst wordt gebeld omdat een computer niet werkt

Het blijkt dat de storing wordt veroorzaakt door een niet goed werkende laptop. Het is niet mogelijk om tijdens deze oproep te diagnosticeren of het om een software- of hardwarestoring gaat. Nader onderzoek bij EQUA is nodig. De laptop valt niet onder een TNC overeenkomst. Wij brengen de bestede tijd met een minimum van één uur in rekening met eventuele toeslagen voor werktijden conform de tabel "Toeslagen voor werkzaamheden buiten de reguliere kantooruren".

De waakdienst wordt gebeld omdat bij niemand de e-mail werkt

De klant heeft een eigen e-mailserver maar het lukt de technicus niet om verbinding te maken met het netwerk van de klant en er is geen 2e (backup) internetverbinding. De technicus concludeert dat de internetverbinding een storing heeft óf dat het router/modem op locatie van de klant niet in orde is (defect? Stroomstoring?). De technicus probeert na te gaan of er een storing bij de provider is maar op dat moment zijn geen storingen bekend. De technicus overlegt met de klant hoe verder te gaan. In dit geval lost de storing zich binnen enkele uren vanzelf op dus het gaat om een internetstoring maar er zijn ook vele andere uitkomsten denkbaar. In dit geval brengen we de bestede tijd met een minimum van één uur in rekening vermeerderd met eventuele toeslagen voor werktijden conform de tabel "Toeslagen voor werkzaamheden buiten de reguliere kantooruren".

De waakdienst wordt gebeld omdat bij niemand de e-mail werkt

In dit geval heeft de klant geen eigen mailserver maar maakt men gebruik van Microsoft 365. De technicus concludeert dat er een storing bekend is bij Microsoft en dat eraan gewerkt wordt. De technicus informeert de klant dat hij verder geen invloed kan uitoefenen op de storing en laat de klant zien hoe deze het verloop van storing kan inzien. Waarschijnlijk werkt de e-mail vanzelf weer binnen enkele uren en dat blijkt inderdaad het geval te zijn. De storing valt niet onder een TNC overeenkomst en wij brengen de bestede tijd met een minimum van één uur in rekening met eventuele toeslagen voor werktijden conform de tabel "Toeslagen voor werkzaamheden buiten de reguliere kantooruren".

De waakdienst wordt op zondag gebeld omdat niets meer werkt

Al snel blijkt dat er inderdaad sprake is van een ernstige storing. Internet lijkt in orde maar de technicus komt niet op de systemen. Afsgesproken wordt dat de klant op locatie gaat kijken en dan contact opneemt met de technicus. Als de klant op locatie contact opneemt met de technicus blijkt dat er sprake is van een succesvolle aanval met gijzelingssoftware. De klant heeft alleen lokale backups en brengt deze naar EQUA. De laatste backup blijkt ook

getroffen door de gijzelingssoftware. De technicus installeert een nieuwe server en begint uit voorzorg met de installatie van een nieuw systeem en gebruikt de laatste goede backup. In de loop van maandag installeren wij de vervangende server en is de klant weer online al wordt nog onderzocht of nagegaan kan worden hoe de aanval heeft kunnen plaatsvinden. In dit geval blijkt dat een medewerker van de klant met administrator bevoegdheden eerder op het systeem actief was en een Franstalige e-mail met bijlage heeft geopend. De storing valt niet onder een TNC overeenkomst en wij brengen de bestede tijd met een minimum van één uur in rekening met eventuele toeslagen voor werktijden conform de tabel “Toeslagen voor werkzaamheden buiten de reguliere kantooruren”.

