

Service Level Agreement Postcode.nl

versie 1.1 | 18 april 2025

Dit document bevat het 'Service Level Agreement' (hierna: "SLA") van **Postcode.nl B.V.** gevestigd aan Julianastraat 30, 2012 ES Haarlem en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 34185878 (hierna: "Leverancier").

1 Definities

Alle in dit Addendum met hoofdletter geschreven termen hebben de betekenis zoals aangegeven in de Algemene Voorwaarden, tenzij in dit 1 of elders in dit Addendum een andere betekenis wordt toegekend.

- 1.1 **Algemene Voorwaarden:** de 'Algemene voorwaarden postcode.nl data en site' van Leverancier, waaronder de Overeenkomst is gesloten en welke raadpleegbaar zijn via <https://www.postcode.nl/documents/algemenevoorwaarden.pdf>
- 1.2 **API-Diensten:** Diensten die zien op het beschikbaarstellen van API's.
- 1.3 **API-Responstijd:** de tijd nodig voor de servers van Leverancier om een API request te verwerken en terug te geven.
- 1.4 **Beschikbaarheid:** De mate waarin de API functioneel en toegankelijk is voor Cliënt.
- 1.5 **Dataleverancier:** de toeleverancier(s) van Leverancier, die de Gegevens aanlevert aan Leverancier, waaronder van derden (bronhouders) verkregen Gegevens.
- 1.6 **Dienst(en):** de door Leverancier vanaf haar website aangeboden en op grond van een Overeenkomst tussen Cliënt en Leverancier verleende dienst(en), waaronder het beschikbaarstellen van data (o.a. Gegevens) voor Intern gebruik aan Cliënt op een door Leverancier te bepalen wijze van aanlevering, API-Diensten, als eventuele toekomstige wijzigingen van de dienst(en).
- 1.7 **Gegevens:** de data die Leverancier van Dataleverancier(s) betreft en al dan niet verrijkt of anderszins door Leverancier aangepast onder de Dienst (door)levert aan Cliënt.
- 1.8 **Gegevens:** de data die Leverancier van Dataleverancier(s) betreft en al dan niet verrijkt of anderszins door Leverancier aangepast onder de Dienst (door)levert aan Cliënt.
- 1.9 **Intern Gebruik:** het gebruik door de Cliënt ten behoeve van haar eigen interne organisatie.
- 1.10 **Kantooruren:** 09.00 uur tot 17.00 uur Nederlandse tijd, van maandag tot vrijdag, met uitzondering van nationale feestdagen of dagen ten aanzien waarvan Leverancier van tevoren heeft aangekondigd gesloten te zijn.
- 1.11 **Leverancier:** Postcode.nl, of haar rechtsopvolger onder algemene of bijzondere titel.
- 1.12 **Overeenkomst:** de overeenkomst waaronder Leverancier Diensten levert aan Cliënt, met inbegrip van de Algemene Voorwaarden en overige overeengekomen stukken, en waar deze SLA, indien overeengekomen, onlosmakelijk onderdeel van uitmaakt.
- 1.13 **Responstijd:** De tijd die Leverancier nodig heeft om te reageren op een door Cliënt gemeld incident, gemeten vanaf het moment dat het incident wordt aangemeld tot het moment dat Leverancier de eerste reactie geeft.

2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze SLA, indien door Leverancier en Cliënt overeengekomen, is – in ruil voor de in de Overeenkomst bepaalde door Cliënt voor de SLA verschuldigde vergoedingen – van toepassing op de Diensten door Leverancier geleverd aan Cliënt en wordt, na wederzijds akkoord, onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst waaronder die Diensten geleverd worden.

3 Beschikbaarheid

- 3.1 Leverancier streeft naar een Beschikbaarheid van de API-Diensten van ten minste 99,9%, gemeten over een kalendermaand. Deze Beschikbaarheid wordt gemeten op basis van de operationele tijd, exclusief uitzonderingen zoals in artikel 3 omschreven. Leverancier spant zich in om onderbrekingen zo veel mogelijk te voorkomen en de API-Diensten continu beschikbaar te stellen. De Beschikbaarheid wordt als volgt vastgesteld:

$$B = \frac{T_m - \sum O_m}{T_m} \times 100\%$$

T_m = totaal aantal minuten in de betreffende maand

O_m = (de som van) het aantal minuten niet-Beschikbaarheid in de betreffende maand

B = gerealiseerde Beschikbaarheid in de betreffende maand

- 3.2 Leverancier spant zich in om de API-Responstijd te beperken, gemeten op de 90% percentile, tot minder dan 500 milliseconden per request, vanaf het binnenkomen van de request tot het terugsturen van de response zoals gemeten door leverancier. Eventuele externe invloeden zoals het (tussenliggende) netwerk of systeem van Cliënt kunnen additioneel invloed uitoefenen - dit valt buiten deze SLA.
- 3.3 Leverancier maakt gebruik van geavanceerde monitoringtools om de Beschikbaarheid, API-Responstijd en prestaties van de API-Diensten in realtime te bewaken.

4 Uitzonderingen op Beschikbaarheid

- 4.1 Storingen die bij berekening van de Beschikbaarheid en API-Responstijd buiten toepassing blijven:
 - Van buiten komende oorzaken en/of gebeurtenissen van welke aard dan ook, waaronder mede begrepen natuurrampen, oorlogshandelingen, pandemieën, overheidsbeperkingen, cyberaanvallen, DDoS-aanvallen, storingen bij externe infrastructuurleveranciers (telecom, internet, elektriciteit), en andere gebeurtenissen van overmacht.
 - Opzettelijk, voorwaardelijk opzettelijk of onzorgvuldig handelen dan wel nalaten van de zijde van Leverancier.
 - Verkeerd gebruik van de Dienst(en) dan wel gebruik voor een doel waar de Dienst(en) niet voor bestemd is.
 - Situaties waarin door de Cliënt zelf doorgevoerde updates of nieuwe integraties met andere software verstoringen veroorzaken.
 - Het versturen van foutieve requests naar de API, bijvoorbeeld requests die niet voldoen aan de specificaties zoals beschreven in de API-documentatie.
 - Foutieve interpretatie of verwerking van correcte responses door de API, doordat de Cliënt wijzigingen heeft aangebracht in de eigen systemen of processen.
 - Uitschakelen van API toegang veroorzaakt door het niet betalen van facturen binnen de gestelde termijn.
- 4.2 De locaties, namelijk de regio's of landen, waar de Diensten worden geleverd, c.q. worden afgenomen, zijn gespecificeerd in de Overeenkomst, door opgave door Cliënt van deze informatie tijdens het bestelproces.

5 Incidentbeheer

- 5.1 De huidige status van de API-Diensten is in te zien via de uptimepagina <https://status.postcode.eu> en statuspagina <https://kb.postcode.nl/help/api-status>. De uptimepagina toont de uptime van de laatste 6 maanden.
- 5.2 Incidenten worden door Leverancier geclassificeerd op basis van de ernst en impact op de API-Diensten. De classificaties zijn als volgt:
 - **Kritiek:** De API is volledig onbeschikbaar. Dit heeft een directe impact op de API-Diensten.
 - **Hoog:** Essentiële functionaliteiten van de API werken niet, maar de API is gedeeltelijk beschikbaar.
 - **Medium:** Niet-essentiële functionaliteiten van de API ondervinden hinder of er is sprake van een verstoring met beperkte impact.
 - **Laag:** Foutmeldingen of problemen die geen impact hebben op het gebruik van de API-Diensten.
- 5.3 In het geval van een Kritiek of Hoog Incident worden de volgende stappen door Leverancier genomen:
 - Incidenten worden gedetecteerd door middel van monitoring tools, meldingen van Cliënten of interne diagnostiek.
 - Een beoordeling van de oorzaak en ernst van het incident wordt uitgevoerd, waarna wordt begonnen met het oplossen van het incident.
 - Een eerste melding van het incident wordt geplaatst op de statuspagina.
 - Tijdens het incident worden updates over de voortgang gepost op de statuspagina.
 - Na oplossing van het incident wordt de Statuspagina bijgewerkt en de Knowledge Base-artikel reflecteert de opgeloste status.
- 5.4 Ondersteuning met betrekking tot de Diensten is beschikbaar via het mailadres tech@postcode.nl van Leverancier. Ondersteuning is beschikbaar tijdens werkdagen, uitgezonderd feestdagen of bedrijfssluitingen, tussen 9:00 en 17:00.
- 5.5 Incidenten kunnen worden gemeld via tech@postcode.nl of, binnen Kantooruren, telefonisch via 023-5325689. Bij het melden van een incident wordt het volgende proces gehanteerd:
 - **Initiële beoordeling:** Na melding van het incident voert Leverancier een initiële beoordeling uit. Dit omvat een onderzoek door een technisch specialist om de oorzaak, omvang en ernst van het incident te bepalen.
 - **Classificatie:** Leverancier bepaalt op basis van de initiële beoordeling de prioriteit van het incident (zie classificaties in artikel 5.2).

- **Communicatie met Cliënt:** Leverancier communiceert de resultaten van de initiële beoordeling aan de Cliënt, inclusief de prioriteitsclassificatie en een voorlopig plan van aanpak.
- **Herstelstrategie:** Op basis van de classificatie en verdere technische analyse wordt een gedetailleerd herstelplan opgesteld en uitgevoerd. Leverancier houdt de Cliënt op de hoogte van de voortgang en geplande stappen via de genoemde kanalen in artikel 5.1.

6 Escalatieprocedure

- 6.1 Gezien de platte bedrijfsstructuur van Leverancier is er geen escalatieprocedure beschikbaar/mogelijk.

7 Reactie- en Hersteltijden

- 7.1 Leverancier spant zich in om tijdens Kantooruren binnen 2 uur te reageren op Incidenten die door Leverancier als kritiek worden beoordeeld. Voor Incidenten met een lagere prioriteit zal Leverancier binnen 2 werkdagen reageren.
- 7.2 Leverancier streeft ernaar om kritieke incidenten binnen vier (4) uur na aanvang van de werkzaamheden te verhelpen, echter zonder dat Leverancier deze hersteltijd garandeert.

8 Onderhoud

- 8.1 Gepland Onderhoud (zoals updates, wijzigingen, verbeteringen of beveiligingsaanpassingen) wordt doorgevoerd door Leverancier zonder vooraankondiging. Alleen als Leverancier inschat dat er een impact op het gebruik van de Dienst zal zijn, dan zal Leverancier minimaal 48 uur van tevoren Cliënt informeren over het Gepland Onderhoud.

9 Compensatie

- 9.1 Indien Leverancier de in artikel 1 genoemde Beschikbaarheid niet behaalt in een kalendermaand, heeft Cliënt voor die maand recht op een compensatie. Deze compensatie geldt als een boete zoals bedoeld in artikel 6:92 van het Burgerlijk Wetboek en wordt als volgt berekend:

- 5% van het maandelijkse equivalent van de jaarlijkse kosten van het standaard abonnement op de Dienst.

Vaste kosten voor aanvullende addenda of diensten, zoals de DORA-addendum en de SLA-vergoeding zelf, vallen uitdrukkelijk buiten het compensatiebedrag en komen derhalve niet in aanmerking voor restitutie of verrekening.

Het jaarlijkse totaal van eventuele maandelijkse compensatie zal echter nooit meer bedragen dan 25% van de jaarlijkse abonnementsvergoeding.

- 9.2 Deze compensatie wordt toegekend als terugbetaling middels een credit factuur.

- 9.3 Compensatie wordt niet toegekend voor onderbrekingen die het gevolg zijn van:

- Factoren genoemd in artikel 2 (Uitzonderingen op Beschikbaarheid).
- Oorzaken die voortvloeien uit niet-naleving van de verantwoordelijkheden van Cliënt zoals beschreven in artikel 10.

- 9.4 Het proces voor compensatie werkt als volgt:

- Cliënt dient een verzoek tot compensatie in, uiterlijk binnen 30 kalenderdagen na afloop van de maand waarin de Beschikbaarheid niet is behaald.
- Leverancier beoordeelt het verzoek en informeert binnen 10 werkdagen Cliënt over de goedkeuring of afwijzing van het verzoek.
- Bij goedkeuring wordt de compensatie terugbetaald aan de Cliënt binnen 14 kalenderdagen na goedkeuring.

10 Verantwoordelijkheden van de Cliënt

- 10.1 Cliënt is verantwoordelijk voor het naleven van de API-gebruiksrichtlijnen, waaronder:

- Het beheer van API-credentials.
- Beheer van geldige contactpersonen, waaronder een geldig e-mailadres en telefoonnummer, factuurgegevens en het op tijd aanleveren van eventuele factuur kenmerken.
- Tijdig doorvoeren van noodzakelijke updates aan integraties.
- Tijdig betalen van openstaande factu(u)r(en).
- De API's dusdanig te gebruiken zodat deze geen cruciaal onderdeel van het (bestel)proces van Cliënt uitmaakt.

Bij niet-naleving van deze verantwoordelijkheden behoudt Leverancier zich het recht voor om de Dienst (tijdelijk) op te schorten zonder compensatie.

11 Looptijd

11.1 De duur van de SLA komt overeen met de duur van de Overeenkomst.

12 Wijzigingen in de SLA

12.1 Leverancier behoudt zich het recht voor om de SLA te wijzigen in overeenstemming met de procedure beschreven in de Algemene Voorwaarden. De Cliënt wordt tijdig geïnformeerd over wijzigingen, en indien deze substantiële impact hebben, heeft de Cliënt het recht om deze SLA binnen een bepaalde termijn op te zeggen.

13 Aansprakelijkheid

13.1 Leverancier verzekert dat de Dienst wordt geleverd conform de in deze SLA beschreven normen en dat redelijke inspanningen worden verricht om technische en operationele problemen te voorkomen en op te lossen.

13.2 De bepalingen met betrekking tot garanties en aansprakelijkheid zijn reeds opgenomen in de Algemene Voorwaarden van Leverancier. Deze SLA vormt geen uitbreiding op of afwijking van die bepalingen.