Service Level Agreement

LogicTrade

VERSIE	NIVEAUS	SUPPORT
September 2026	Bronze · Silver · Gold	088 240 0180

1 TOEPASSING

Deze Service Level Agreement beschrijft de ondersteuning, bereikbaarheid, beschikbaarheid en technische basisafspraken voor de LogicTrade-dienst. In de offerte staat welk SLA-niveau de klant afneemt: Bronze, Silver of Gold. Als in de offerte geen SLA-niveau is vermeld, geldt Bronze.

Deze SLA vormt onderdeel van de overeenkomst en hoeft niet afzonderlijk te worden ondertekend. Bij strijdigheid geldt voor serviceniveaus deze SLA. Voor alle overige onderwerpen gelden de overeenkomst en de Algemene Voorwaarden van LogicTrade.

2 SLA NIVEAUS

Onderdeel	Bronze	Silver	Gold
Support op werkdagen 08:30–17:00	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Support tijdens aanvullende winkeltijden alleen urgente incidenten	Niet inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Beschikbaarheid per maand	99,5% streefniveau	99,5% streefniveau	99,5% gegarandeerd
Servicecredit bij niet behalen beschikbaarheid	Geen	Geen	10% van het maandbedrag

De classificatie van een melding wordt door LogicTrade vastgesteld. De exacte aanvullende winkeltijden staan in het volgende onderdeel.

3 CONTACT EN BEREIKBAARHEID

Moment	Kanaal
Maandag tot en met vrijdag 08:30–17:00	Ticket of telefonisch
Donderdag en vrijdag 18:00–21:00	Telefonisch
Zaterdag 09:00–17:00	Telefonisch
Zondag 11:00–17:00	Telefonisch
Feestdagen 11:00–17:00	Telefonisch

De aanvullende winkeltijden gelden alleen voor Silver en Gold. Meldingen buiten het toepasselijke supportvenster worden behandeld vanaf het eerstvolgende supportvenster.

4 PRIORITEITEN EN REACTIETIJDEN

De reactietijd is de tijd tussen ontvangst van een volledige melding en de eerste inhoudelijke terugkoppeling van LogicTrade. Reactietijden lopen alleen binnen het supportvenster dat hoort bij het afgenomen SLA-niveau.

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Oplostijd
Urgent	De dienst is volledig onbeschikbaar en er is geen werkbare omweg.	Binnen 2 uur	Streven binnen 2 uur
Hoog	Een belangrijk bedrijfsproces is ernstig beperkt.	Binnen 8 kantooruren	Streven binnen 2 werkdagen
Midden	De dienst is bruikbaar, maar met beperkingen.	Binnen 2 werkdagen	Streven binnen 5 werkdagen
Laag	Een beperkte fout of vraag zonder wezenlijke bedrijfsimpact.	Binnen 5 werkdagen	Streven binnen 10 werkdagen

Oplostijden zijn streeftijden en geen garanties. De oplossing kan bestaan uit herstel, een tijdelijke omweg of een andere passende maatregel.

5 BESCHIKBAARHEID

Beschikbaarheid betekent dat de productieomgeving operationeel, bereikbaar en bruikbaar is. LogicTrade meet dit per kalendermaand.

Niveau	Beschikbaarheid	Karakter	Compensatie
Bronze	Minimaal 99,5% per maand	Streefniveau	Geen
Silver	Minimaal 99,5% per maand	Streefniveau	Geen
Gold	Minimaal 99,5% per maand	Garantie	10% van het maandbedrag

De Gold-servicecredit wordt verrekend op een volgende factuur, niet in geld uitgekeerd en is de enige contractuele compensatie voor het niet behalen van de beschikbaarheidsgarantie.

6 ONDERHOUD EN UITSLUITINGEN

Bij de berekening van de beschikbaarheid tellen niet mee:

- vooraf aangekondigd gepland onderhoud;
- onderhoud of tijdelijke uitschakeling die noodzakelijk is voor beveiliging of continuïteit;
- storingen in apparatuur, systemen, netwerken of internetverbindingen van de klant;
- storingen in koppelingen, diensten of infrastructuur van derden buiten de redelijke invloed van LogicTrade;
- onjuist of oneigenlijk gebruik van de dienst door de klant; en
- overmacht zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden.

LogicTrade kondigt gepland onderhoud waar mogelijk minimaal 48 uur vooraf aan en beperkt de duur en gevolgen daarvan zoveel mogelijk.

7 BACK UP EN HERSTEL

Onderdeel	Afspraak voor alle SLA niveaus
Back-up	Minimaal eenmaal per dag
Opslag	Versleuteld in een ISO 27001-gecertificeerd datacentrum
Bewaartermijn	Minimaal 30 dagen
Beoogde hersteltijd	8 uur
Beoogd herstelpunt	Maximaal 6 uur dataverlies
Herstel	Kosteloos bij een door LogicTrade veroorzaakt incident

De hersteltijd en het herstelpunt zijn streefwaarden en geen garanties.