



# Bijlage 1

Dienstenonderdelen en Service Level Agreement SoSafe GmbH

# 1. Dienstenonderdelen

---

## 1.1 Omvang van de Diensten

SoSafe verleent aan de Klant de Awareness Diensten zoals overeengekomen in de Offerte en gespecificeerd in de Feature Matrix en op <https://link.sosafe-awareness.com/sow-en>. Tenzij anders vermeld in de toepasselijke Feature Matrix omvatten de Awareness Diensten tevens Voortdurende Ontwikkeling en Klantenservice zoals gedefinieerd in deze Bijlage.

## 1.2 Voortdurende Ontwikkeling

Gedurende de Contractduur blijft SoSafe de in de Offerte overeengekomen Awareness Diensten voortdurend ontwikkelen en updaten en zal zij deze updates implementeren op het Platform ("Updates").

Voor alle duidelijkheid: deze Updates worden verstrekt om fouten te herstellen, om de bestelde Awareness Diensten aan te passen aan de op dat moment geldende wettelijke vereisten, om zwakke plekken in de beveiliging te repareren of anderszins te verhelpen of om in het algemeen de bruikbaarheid ervan te verbeteren. Tenzij SoSafe hiertoe naar eigen goeddunken besluit, omvatten Updates geen nieuwe functionaliteit of functies die verder gaan dan de Feature Matrix voor de betreffende Awareness Dienst op het moment dat de betreffende Overeenkomst wordt aangegaan. Dergelijke toegevoegde functies of functionaliteiten kunnen tegen meerprijs beschikbaar zijn voor de Klant bij het aangaan van een nieuwe Overeenkomst.

SoSafe zal de Klant redelijke tijd van tevoren op de hoogte stellen wanneer er Updates worden geïmplementeerd, behalve wanneer Updates worden verstrekt om fouten met spoed te verhelpen of te omzeilen, of wanneer dergelijke Updates kunnen worden geïmplementeerd zonder de werking van de Awareness Diensten te beïnvloeden.

## 1.3 Klantenservice

De volgende ondersteunende diensten (de "Ondersteuningsdiensten") maken deel uit van de Awareness Diensten:

### 1.3.1 Communicatiekanalen

De Klantenservice is het algemene aanspreekpunt voor alle Klanten van SoSafe. Gebruikers en Beheerders van Klanten hebben de volgende opties voor het indienen van ondersteuningsverzoeken (elk een "Ondersteuningsverzoek"):

- Ondersteuningsformulier inclusief lijst van veelgestelde vragen: <http://support.sosafe.de>
- E-mail: [support@sosafe.de](mailto:support@sosafe.de)

De Ondersteuningsdiensten zijn beschikbaar in het Duits of Engels, naar keuze van de Klant.

### 1.3.2 Openingstijden Klantenservice

Met uitzondering van officiële feestdagen in de Duitse deelstaat Noordrijn-Westfalen, zijn de Ondersteuningsdiensten beschikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur MET (de "Openingstijden Klantenservice", waarbij elke dag waarop Ondersteuningsdiensten worden aangeboden een "Werkdag" is).

### 1.3.3 Reactietermijn

De reactietermijn (de "Reactietermijn") gaat in bij ontvangst van het Ondersteuningsverzoek dat is ingediend in overeenstemming met artikel 1.3.1.

SoSafe hanteert de volgende Reactietermijnen:

- Voor algemene vragen: twee (2) Werkdagen.
- In het geval van verstoringen van de Awareness Diensten (bijv. de dienst is slechts beperkt toegankelijk): één (1) Werkdag.

Het Ondersteuningsverzoek wordt op basis van de door de Klant verstrekte informatie door de Klantenservice ingedeeld in een van deze categorieën.

De Klant ontvangt binnen de toepasselijke Reactietermijn een reactie van een gekwalificeerde medewerker van de Klantenservice. Deze reactie omvat ofwel de oplossing of afsluiting van het proces of een eerste beoordeling van het Ondersteuningsverzoek en informatie over de vervolgstappen. Voor zover redelijkerwijs mogelijk zal SoSafe de Klant informeren over de verwachte duur van een gemelde storing. Wanneer een Ondersteuningsverzoek echter niet voldoende wordt gespecificeerd door de Klant, bijvoorbeeld wanneer de storing of vraag niet zodanig is beschreven dat een verdere beoordeling mogelijk is, kan de reactie van SoSafe bestaan uit verdere verzoeken om informatie.

Een Ondersteuningsverzoek wordt afgesloten:

- als het Ondersteuningsverzoek succesvol is opgelost; of
- als SoSafe geen reactie ontvangt binnen vijf (5) Werkdagen na het verzoek van SoSafe om nadere informatie of een door de Klant uit te voeren handeling, indien dit eerder is.

## 2. Beschikbaarheid van de Dienst

---

### 2.1 Beschikbaarheid

Voor elke Awareness Dienst die SoSafe aanbiedt via <https://elearning.sosafe.de> of <https://manager.sosafe.de/>, de leerpagina's of de streamingserver en de Knop Meld Phishing, zal SoSafe voldoen aan de volgende gemiddelde maandelijkse Beschikbaarheid (zoals hierna gedefinieerd).

Beschikbaarheid is de verhouding tussen Uptime, d.w.z. de tijd dat de betreffende Awareness Dienst beschikbaar is, en de totale tijd, d.w.z. Uptime plus Downtime, gemeten 24 uur per kalenderdag, op maandbasis en uitgedrukt in procenten:

$$\text{Beschikbaarheid} = \text{Uptime} / (\text{Uptime} + \text{Downtime})$$

“Uptime” wordt gedefinieerd als de periode waarin de betreffende Awareness Dienst wordt geleverd aan de Klant zonder enige verslechtering van de dienstverlening in Categorie 1 of Categorie 2, waarbij elke andere periode wordt gedefinieerd als “Downtime”:

De volgende ernstniveaus zijn van toepassing:

*Categorie 1: De Dienst kan niet worden bereikt op het Afleverpunt vanwege een gebrek aan connectiviteit; een Verstoring van de Dienst verhindert het gebruik van alle of het merendeel van de functionaliteit die door de Dienst wordt geboden volgens de Feature Matrix (ook “Grote Storing(en)” genoemd).*

*Categorie 2: De Dienst kan worden bereikt op het Afleverpunt, maar met dienstonderbrekingen of aanzienlijke vertraging voor het grootste gedeelte van het gebruikersbestand van SoSafe, waardoor het gebruik van een aanzienlijk deel van de functies van de Dienst onmogelijk of onpraktisch wordt (ook “Gedeeltelijke Storing(en)” genoemd).*

*Categorie 3: Andere beperkingen van de Dienst dan die in Categorie 1 of Categorie 2, bijv. geringe vertraging van de Dienst, onmogelijkheid om bepaalde minder belangrijke onderdelen van een Dienst volledig te gebruiken, of andere beperkingen die alleen een minderheid van het gebruikersbestand van SoSafe treffen.*

Tenzij anders vermeld in de Feature Matrix, zal SoSafe elke Awareness Dienst leveren met een Beschikbaarheid van 99%.

## **2.2 Uitzonderingen op Beschikbaarheid**

Onderhoudswerkzaamheden aan de systemen van SoSafe en hun leveranciers die worden uitgevoerd met het oog op het onderhoud en de beveiliging van de Awareness Diensten, met inbegrip van het leveren van Updates (het “Onderhoud”), worden niet beschouwd als Downtime volgens de definitie in artikel 2.1.

In de regel wordt Onderhoud uitgevoerd in het weekend tussen zaterdag 9.00 uur en zondag 18.00 uur MET of 's nachts op een doordeweekse dag tussen 23.00 uur en 7.00 uur MET de volgende ochtend. In uitzonderlijke gevallen kan Onderhoud ook op alle andere tijdstippen worden uitgevoerd, waarbij erop wordt gelet dat de lopende activiteiten zo min mogelijk worden verstoord. In dergelijke gevallen zal SoSafe de Klant zo vroeg mogelijk, doch uiterlijk één (1) kalenderweek voorafgaand aan het Onderhoud, informeren over het Onderhoudsschema.

## **2.3 Beschikbaarheidsrapportage**

De respectieve Beschikbaarheidsrapportage voor elke toepasselijke Awareness Dienst kan op elk gewenst moment worden bekeken op <https://status.sosafe.de>.

### 3. Gebruiksvereisten

---

Het gebruik van de Awareness Diensten is gekoppeld aan bepaalde technische vereisten van de Klant. Deze zijn te vinden op <https://link.sosafe-awareness.com/sow-en>.

### 4. Overig

---

Termen met een hoofdletter die niet gedefinieerd zijn in dit document hebben de betekenis die daaraan wordt toegekend in de Algemene Voorwaarden van SoSafe GmbH.



SoSafe GmbH | Lichtstrasse 25a | 50825 Keulen | Algemeen directeurs: Dr. Niklas Hellemann, Lukas Schaefer, Felix Schürholz, Felix Fichtl | HRB96220 | Arrondissementsrechtbank Keulen | btw-nr.: DE322382415

Bezoekadres en parkeren: Lichtstrasse 25a | 50825 Keulen | Tel: +49 (0) 221 6508 3800 | E-mail: [info@sosafe.de](mailto:info@sosafe.de) | Web: [sosafe-awareness.com/en](https://sosafe-awareness.com/en)