



Bijlage 1

Statement of Work

SoSafe GmbH

1. Serviceonderdelen

1.1 Dienstenbereik

SoSafe verstrekt de services voor Awareness Building aan de klanten die zijn overeengekomen in de Feature Matrix en op <https://link.sosafe-awareness.com/sow-nl>.

1.2 Klantenondersteuning

Bovendien biedt SoSafe de volgende ondersteuning aan de Klanten:

1.2.1 Communicatiekanalen

De algemene manier om contact op te nemen voor alle Klanten van SoSafe is via de klantenondersteuning. De Gebruikers van de Klanten kunnen op de volgende manieren een verzoek om ondersteuning indienen:

- Ondersteuningsformulier met veelgestelde vragen: <http://support.sosafe.de>
- E-mail: support@sosafe.de

De Beheerders van Klanten kunnen ook om hulp vragen via de hotline van SoSafe (telefoon: +49 221 65083800).

De klant kan een keuze maken uit Duits of Engels. Andere talen worden momenteel niet ondersteund door de klantenondersteuning.

1.2.2 Beschikbaarheid

Behalve in het geval van feestdagen in de deelstaat Noordrijn-Westfalen, Duitsland, is de klantenondersteuning beschikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur.

1.2.3 Reactietijd

De reactietijd begint in het algemeen wanneer het verzoek om ondersteuning is ontvangen van een Gebruiker of Beheerder. De vereiste voor het begin van de reactietijd is dat het verzoek of de fout ten aanzien van de services voor Awareness Building voldoende is beschreven.

De reactietijd wordt als volgt op basis van standaardwaarden verdeeld:

- Bij algemene vragen over de contractueel overeengekomen services voor Awareness Building: binnen twee (2) werkdagen.
- In het geval van onderbrekingen ten aanzien van de betreffende contractueel overeengekomen services voor Awareness Building (bijv. de service is beperkt beschikbaar): binnen één (1) werkdag.

De klantenondersteuning deelt de verzoeken om ondersteuning zodanig in op basis van de foutbeschrijving van de Klant.

De Klant ontvangt binnen de opgegeven reactietijd een gekwalificeerde reactie van de klantenondersteuning. Idealiter bevat de gekwalificeerde reactie al de oplossing of afsluiting van het proces, en ten minste een eerste beoordeling van het verzoek om ondersteuning samen met informatie over hoe de klant verdergaat.

In het geval van een defect kan de gekwalificeerde reactie ook informatie bevatten over de verwachte duur en reikwijdte van het gemelde defect, evenals een eerste oplossing.

1.2.4 Hersteltijd

Ernstige onderbrekingen worden tijdens werktijden opgelost of er wordt een tijdelijke oplossing verstrekt binnen vier (4) uur. Ernstige onderbrekingen zijn onderbrekingen waarbij alle of de meeste services voor Awareness Building niet beschikbaar zijn.

1.2.5 Reactietijden binnen en buiten de EU

Binnen de EU zijn de services voor Awareness Building in overeenstemming met de industrie standaard. Buiten de EU kan SoSafe momenteel geen reactietijden garanderen. De reactietijden variëren afhankelijk van de regio, de lokale internetverbinding, de internetbandbreedte en de door de gebruiker gebruikte technische apparatuur.

2. Beschikbaarheid van de service

2.1 Algemene beschikbaarheid

Voor de services voor Awareness Building van SoSafe via <https://elearning.sosafe.de>, de trainingspagina's of de streamingserver, en de Phishing Report Button moet de volgende gemiddelde beschikbaarheid per maand worden bereikt. Aan deze verplichtingen is voldaan als de werkelijke beschikbaarheid niet onder deze maandelijkse gemiddelde waarde valt.

De beschikbaarheid wordt gemeten als de verhouding van uptime, of de tijd dat de service zonder problemen beschikbaar is, en totale tijd, oftewel de uptime plus de downtime.

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

Beschikbaarheid als percentage - geconverteerd naar minuten voor een systeem dat 24 uur per dag en 365¹ dagen per jaar beschikbaar is (24 × 365) (8760 uur).

- E-learningplatform: 99%
- Streamingserver van SoSafe (toegang via extern LMS): 99%
- Pagina's met simulaties: 99%

¹ 366 dagen in schrikkeljaren.

- Phishing Report Button/add-in: 99%

2.2 Uitzonderingen beschikbaarheid

Onderhoudswerkzaamheden aan de systemen van SoSafe en zijn leveranciers, die vereist zijn om de huidige werking te onderhouden en beveiligen, of om updates of upgrades te implementeren. Deze worden niet beschouwd als downtime conform de definitie in paragraaf 2.1.

Onderhoud wordt uitgevoerd in het weekend tussen zaterdag 9.00 uur en zondag 18.00 uur, of 's nachts tussen 23.00 uur en 7.00 uur de volgende ochtend. In uitzonderlijke gevallen kan systeemonderhoud ook op alle andere tijden worden uitgevoerd, waarbij we de doorlopende activiteiten zo min mogelijk proberen te onderbreken. In dergelijke gevallen stelt SoSafe de Klant zo vroeg mogelijk op de hoogte van het geplande systeemonderhoud, in ieder geval minstens één kalenderweek voorafgaand aan het systeemonderhoud.

2.3 Mislopen van de Algemene beschikbaarheid

Elke keer dat de maandelijkse Algemene beschikbaarheid met één (1) volledig procentpunt wordt misgelopen, ontvangt de klant één (1) aanvullende dag van de overeengekomen Services aan het einde van de Contracttermijn. Dit is niet van toepassing op uitzonderingen op de beschikbaarheid, zoals beschreven in paragraaf 2.2.

2.4 Rapportage over beschikbaarheid

De betreffende beschikbaarheid kan altijd worden bekeken op <https://status.sosafe.de>.

3. Vereisten voor gebruik

Voor het gebruik van de services voor Awareness Building gelden bepaalde technische vereisten aan de kantzijde. Deze zijn te vinden op <https://link.sosafe-awareness.com/sow-nl>.

4. Overig

Termen in hoofdletters die niet in dit document worden gedefinieerd, hebben de betekenis die wordt gedefinieerd in de Algemene voorwaarden van SoSafe GmbH.



SoSafe GmbH | Lichtstrasse 25a | 50825 Keulen | Managing Directors: Dr. Niklas Hellemann, Lukas Schaefer, Felix Schürholz, Felix Fichtl | HRB96220 | Keulen District Court | btw-nummer: DE322382415 |
Bezoekersadres en parkeren: Lichtstrasse 25a | 50825 Keulen | Tel: +49 (0) 221 6508 3800 |
E-mail: info@sosafe.de | Web: sosafe-awareness.com/en