

Service Level Agreement

Dura ConnectR

Versie 1.0 · Ingangsdatum: 1 juni 2026

Deze SLA beschrijft de beschikbaarheid en ondersteuning die Dura ConnectR levert. Dura ConnectR is een handelsnaam van New Start B.V.

Artikel 1 - Doel van deze SLA

1.1 Deze SLA beschrijft de serviceniveaus, beschikbaarheid en ondersteuningsafspraken tussen Dura ConnectR en de Klant.

1.2 Deze SLA vormt een aanvulling op de Algemene Voorwaarden en Verwerkersovereenkomst.

1.3 In geval van strijdigheid prevaleert de schriftelijke overeenkomst boven deze SLA.

Artikel 2 - Beschikbaarheid (Uptime)

2.1 Dura ConnectR streeft naar een jaarlijkse beschikbaarheid van het Platform van 99,5%.

2.2 Beschikbaarheid wordt gemeten per kalenderjaar, exclusief:

- gepland onderhoud
- spoedonderhoud
- storingen bij derden (zoals hosting- en infrastructuurpartners, internetproviders, API's)
- overmacht
- uitval door verkeerd gebruik van het Platform

2.3 Tijdelijke onderbrekingen geven geen automatisch recht op schadevergoeding of restitutie.

Artikel 3 - Onderhoud

3.1 Dura ConnectR mag gepland onderhoud uitvoeren om het Platform te verbeteren.

3.2 Onderhoud wordt waar mogelijk vooraf aangekondigd.

3.3 In spoedgevallen mag onderhoud direct worden uitgevoerd zonder voorafgaande melding.

3.4 Tijdens onderhoud kan (gedeeltelijke) onbeschikbaarheid optreden.

Artikel 4 - Support

4.1 Standaard support wordt geleverd op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 (CET).

4.2 Supportkanalen:

- e-mail
- ticketingsysteem
- in-app support

4.3 Support omvat uitsluitend ondersteuning bij:

- gebruik van het Platform
- technische vragen
- functionele uitleg

4.4 Support omvat geen:

- consultancy
- maatwerkontwikkeling
- training op locatie (tenzij overeengekomen)

Artikel 5 - Incidentclassificatie

5.1 Incidenten worden ingedeeld in de volgende categorieën:

P1 - Kritiek

Platform volledig onbeschikbaar of kernfunctionaliteit werkt niet.

P2 - Hoog

Belangrijke functies werken niet, maar platform is deels bruikbaar.

P3 - Normaal

Beperkte impact op functionaliteit.

P4 - Laag

Cosmetische of niet-urgente issues.

Artikel 6 - Responstijden

6.1 Dura ConnectR streeft naar de volgende responstijden:

- P1: binnen 4 uur
- P2: binnen 1 werkdag
- P3: binnen 3 werkdagen
- P4: binnen 5 werkdagen

6.2 Responstijden zijn streeftijden en geen gegarandeerde resultaatsverplichting.

Artikel 7 - Oplostijden

7.1 Oplostijden zijn afhankelijk van de aard van het incident.

7.2 Dura ConnectR zal zich inspannen om incidenten binnen redelijke termijn op te lossen.

7.3 Structurele of complexe problemen kunnen langere oplostijden hebben.

Artikel 8 - Beschikbaarheid van derden

8.1 Het Platform is afhankelijk van derde partijen zoals:

- cloud- en infrastructuurpartners (zoals Supabase via Lovable Cloud en Cloudflare)
- databases
- e-maildiensten
- API-koppelingen

8.2 Dura ConnectR is niet aansprakelijk voor storingen bij derden.

Artikel 9 - Performance en beperkingen

9.1 Dura ConnectR mag technische limieten toepassen om stabiliteit te waarborgen.

9.2 Dit kan onder meer betrekking hebben op:

- API calls
- datavolumes
- AI-requests
- exports

9.3 Deze maatregelen zijn bedoeld ter bescherming van het Platform.

Artikel 10 - Uitsluitingen SLA

De SLA is niet van toepassing op:

- foutief gebruik van het Platform
- eigen systemen van Klant
- internetproblemen bij Klant
- integraties van derden
- overmachtsituaties

Artikel 11 - Geen garantie

11.1 De SLA bevat inspanningsverplichtingen en geen resultaatsgaranties.

11.2 Dura ConnectR garandeert niet dat het Platform:

- foutloos is
- ononderbroken werkt
- compatibel is met alle systemen

Artikel 12 - Wijzigingen SLA

12.1 Dura ConnectR mag deze SLA wijzigen indien nodig.

12.2 Wijzigingen worden vooraf gecommuniceerd via het Platform of e-mail.

Dura ConnectR is een handelsnaam van New Start B.V. · Siciliboulevard 328, 3059 XT Rotterdam · KvK 91555213 · BTW NL865694382B01 · support@duraconnectr.nl