

Service Level Agreement

Deze TimeChimp Service Level Agreement (de "SLA") is van toepassing op de beschikbaarheid van het TimeChimp Systeem dat aan de Klant wordt geleverd. Deze SLA biedt de Klant het enige en exclusieve rechtsmiddel voor TimeChimp's falen om te voldoen aan de standaarden en verplichtingen die hierin zijn vastgesteld.

Tenzij hierin anders gedefinieerd, hebben gekapitaliseerde termen die in deze SLA worden gebruikt de betekenis die aan hen is toegewezen in de Algemene Voorwaarden op terms.timechimp.com/nl/algemene-voorwaarden.

TimeChimp behoudt zich het recht voor om deze SLA van tijd tot tijd bij te werken. Wijzigingen gelden vanaf de datum van publicatie op terms.timechimp.com/nl/service-level-agreement.

1. TimeChimp Beschikbaarheidstoezegging

- De Diensten zijn beschikbaar voor 99,9% van elke kalendermaand (maandelijks gemeten).
- Beschikbaarheid = $((TMM - TMU) / TMM) \times 100\%$.
- De Diensten zijn Niet Beschikbaar wanneer monitoring geen respons geeft, behoudens uitzonderingen in artikel 2.

2. Uitzonderingen

Gepland onderhoud, setup, DDoS, overmacht, klantconfiguratie en vergelijkbare gevallen tellen niet mee als Niet Beschikbaar.

3. Rechtsmiddelen

Service Credits van 1/30ste van de maandelijkse vergoeding per increment (max. 50% per maand). Klant moet binnen 60 dagen melden.