

# Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement (“SLA”) regelt de beschikbaarheid van het TimeChimp-platform en wat **Ondersteuning** inhoudt. Artikelen 1–3 gaan over beschikbaarheid; artikel 4 over **Ondersteuning**. Service credits (artikel 3) compenseren tekortkomingen in beschikbaarheid; bij ernstige of aanhoudende uitval kun je het **Abonnement** kosteloos opzeggen (artikel 3.4). Alle afspraken zijn onderworpen aan je **Overeenkomst** en, voor beschikbaarheid, de uitzonderingen in artikel 2.

Woorden met een hoofdletter hebben de betekenis uit onze [algemene voorwaarden](#).

Wijzigingen van deze SLA gelden conform [artikel 2.4](#) van onze algemene voorwaarden.

Deze SLA geldt niet voor functionaliteit die als Beta of Preview wordt aangeboden, waaronder de MCP Server.

## 1. Beschikbaarheid

1.1 De **Diensten** zijn 99,9% van elke **Kalendermaand** beschikbaar (maandelijks gemeten).

1.2 Beschikbaarheid =  $((TMM - TMU) / TMM) \times 100\%$ , waarbij:

- a. TMM = totale minuten in de maand ( $60 \times 24 \times$  aantal dagen in de maand);
- b. TMU = minuten dat de **Diensten** niet beschikbaar waren;
- c. de meting vindt plaats over 24 uur per dag, 7 dagen per week.

1.3 De **Diensten** zijn niet beschikbaar wanneer ons monitoring geen reactie geeft op een verzoek, behalve de uitzonderingen in artikel 2.

1.4 Onze meetgegevens zijn leidend voor SLA-berekeningen. Je recht om ze te controleren staat in artikel 3.9.

## 2. Uitzonderingen

De **Diensten** tellen niet als niet beschikbaar tijdens:

- a. setup of implementatie;
- b. gepland onderhoud (ons standaard onderhoudsvenster);
- c. urgent onderhoud met minstens 24 uur voorafgaande kennisgeving;
- d. verzoeken van jou buiten gepland onderhoud;
- e. netwerkproblemen buiten de **Diensten**;
- f. DDoS-aanvallen;
- g. overmacht;

- h. configuratie, content of handelingen van jou of je vertegenwoordigers;
- i. storingen door onjuiste aannames over je omgeving (apparatuur, volume, gelijktijdige sessies).

### 3. Service credits

- 3.1 Als de beschikbaarheid in een maand onder 99,9% zakt, kun je service credits ontvangen: elk credit = 1/30 van de maandelijkse vergoeding voor de getroffen **Diensten**. Bij een jaarabonnement met vooruitbetaling berekenen wij de maandelijkse vergoeding als jaartarief gedeeld door 12.
- 3.2 Je ontvangt 1 credit per volledig uur uitval boven de toegestane drempel voor 99,9% beschikbaarheid in die **Kalendermaand**. Voorbeeld: bij 3 uur uitval boven de drempel ontvang je 3 credits = 3/30 (10%) van de maandelijkse vergoeding, met een maximum van 50% (artikel 3.3).
- 3.3 Het totaal aan credits per maand is maximaal 50% van de maandelijkse vergoeding voor die **Diensten**. Credits verrekenen we op de factuur van de volgende maand.
- 3.4 Kosteloze opzegging. Naast service credits kun je het **Abonnement** zonder opzegtermijn ([artikel 8.3](#) van de [algemene voorwaarden](#)) en zonder boete opzeggen via [artikel 8.2](#), als:
- a. de beschikbaarheid in één **Kalendermaand** onder 95% zakt; of
  - b. de beschikbaarheid drie opeenvolgende **Kalendermaanden** onder 99,9% blijft.
- 3.5 Bij opzegging onder artikel 3.4 ontvang je een pro rata terugbetaling van vooruitbetaalde **Kosten** voor de resterende **Abonnementsperiode**.
- 3.6 Service credits zijn je enige financiële compensatie bij beschikbaarheidsuitval onder de 99,9%-norm. Artikelen 3.4 en 3.5 regelen je aanvullende recht op kosteloze opzegging bij ernstige of aanhoudende uitval.
- 3.7 Meld een claim binnen 60 dagen na de uitval; anders vervalt het recht op credits. Wij informeren je proactief wanneer een SLA-breach plaatsvindt en wanneer je recht hebt op credits of opzegging onder artikel 3.4.
- 3.8 Zijn je betalingen achterstallig tijdens uitval? Credits lopen wel op, maar worden pas uitgegeven na volledige betaling.
- 3.9 Je mag onze meet- en SLA-gegevens maximaal één keer per kalenderjaar auditen, uitsluitend om de berekening te verifiëren, met 10 dagen schriftelijk vooraf. Alles wat wij delen is **Vertrouwelijke informatie**.

### 4. Ondersteuning

4.1 **Ondersteuning** is hulp bij het gebruik van de **Diensten** (zoals in de [algemene voorwaarden](#)).  
Bij een betaald **Abonnement** is **Ondersteuning** inbegrepen ([artikel 10](#)).

4.2 Wij bieden **Ondersteuning**:

- a. per e-mail ([support@timechimp.com](mailto:support@timechimp.com));
- b. via in-app chat;
- c. telefonisch. Telefonische ondersteuning is beschikbaar op werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 09:00 tot 12:00 uur en van 13:00 tot 16:00 uur (Nederlandse tijd), met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen.

4.3 Wij doen redelijke inspanningen om vragen te beantwoorden en je te adviseren. Wij garanderen niet dat antwoorden of advies volledig of foutloos zijn.

4.4 **Ondersteuning** omvat niet:

- a. het (volledig) uitleggen van toepassingsmogelijkheden van de **Diensten** aan **Gebruikers**;
- b. implementatie, inrichting of beveiliging van werkstations, infrastructuur of templates;
- c. andere software of diensten dan die van TimeChimp;
- d. inrichting of beveiliging van mobiele apparaten of infrastructuur van derden (ondersteuning voor de officiële TimeChimp-apps voor iOS en Android valt wél onder **Ondersteuning**).

4.5 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit **Ondersteuning**, waaronder ondersteuning op afstand, het beantwoorden van vragen, advies, of het overnemen van je computer of andere apparaten.

(Deze SLA geldt vanaf 01-06-2026.)