

Service Level Agreement In Zicht

Duidelijke afspraken over beschikbaarheid, support en reactietijden voor In Zicht — zodat u weet wat u mag verwachten en wanneer u ons kunt bereiken.

Versie 1.0 — nog vast te stellen · Opgemaakt op 2026-10-29 · <https://hetinfraloket.nl/sla>

1. Toepassing en scope

Dit Service Level Agreement (SLA) geldt voor het gebruik van In Zicht zoals dat is overeengekomen in de [modelovereenkomst In Zicht](#) en de bijbehorende [algemene voorwaarden](#). Het SLA beschrijft de serviceniveaus voor beschikbaarheid, supportreactie en incidentafhandeling.

Leverancier en contractpartij voor In Zicht, de hosting en dit SLA is Het infraloket (SaaS) B.V., in dit document verkort aangeduid als Het **infraloket**. Waar dit SLA “wij”, “ons” of Het infraloket noemt, wordt deze vennootschap bedoeld.

Dit SLA is een contractstuk en maakt deel uit van de documentenset bij de modelovereenkomst In Zicht. Die modelovereenkomst is het centrale onderteken- en aanvaardingsdocument: op het overeenkomstblad bevestigt opdrachtgever dat dit SLA is verstrekt, dat daarvan kennis kon worden genomen en dat het wordt aanvaard. Een aparte handtekening onder dit SLA is in de standaardflow niet nodig.

Op advies-, implementatie- en maatwerkdiensten gelden de afspraken zoals vastgelegd in de offerte of opdrachtbevestiging, aangevuld met de [opdrachtvoorwaarden advies & maatwerk](#).

2. Supportkanalen en bereikbaarheid

Vragen, verstoringen en incidenten kunt u melden via de volgende kanalen:

- **E-mail:** info@hetinfraloket.nl — tijdens kantooruren (Ma-Vr 08:30–17:00).
- **Telefoon:** [+31 85 369 76 88](tel:+31853697688) — tijdens kantooruren (Ma-Vr 08:30–17:00).
- **WhatsApp:** [+31 6 2621 7232](tel:+31626217232) — het kanaal is 24/7 bereikbaar, zodat u altijd een melding kunt achterlaten. Dat is geen 24/7 servicevenster: de reactietijden uit artikel 3 gelden alleen tijdens kantooruren (Ma-Vr 08:30–17:00). Meldingen buiten kantooruren worden geregistreerd op het moment van binnenkomst en de reactietijd start bij aanvang van de eerstvolgende werkdag; buiten kantooruren reageren we zo snel mogelijk zonder gegarandeerde termijn.
- **Helpdeskportaal:** URL [helpdeskportaal](#) — voor het indienen en volgen van tickets.

Voor meldingen met mogelijke beveiligingsimpact gebruikt u het formulier op de pagina [beveiliging](#), of het e-mailadres voor responsible disclosure.

3. Prioriteiten en reactietijden

Meldingen worden ingedeeld naar impact en urgentie. De eerste reactie is de bevestiging dat de melding is ontvangen en ingedeeld.

- **P1 — Kritiek:** In Zicht is volledig onbeschikbaar voor alle gebruikers of een essentiële bedrijfsfunctie is uitgevallen. Eerste reactie binnen **reactietijd P1** (bijv. 30 minuten) .
- **P2 — Hoog:** belangrijke functie is ernstig beperkt, maar er is een workaround mogelijk. Eerste reactie binnen **reactietijd P2** (bijv. 2 uur) .
- **P3 — Normaal:** functionele beperking of vraag over gebruik zonder directe bedrijfsimpact. Eerste reactie binnen **reactietijd P3** (bijv. 1 werkdag) .
- **P4 — Laag:** verzoek, verbetersuggestie of vraag die niet urgent is. Eerste reactie binnen **reactietijd P4** (bijv. 2 werkdagen) .

De **hersteltijd** (time to resolve) is afhankelijk van de complexiteit van het incident en wordt per melding gecommuniceerd. Voor P1 en P2 streven we naar een tijdelijke oplossing of workaround binnen de afgesproken doeltermijn.

Dit SLA gaat over **verstoringen in de dienstverlening**. Beveiligingsincidenten, datalekken en kwetsbaarheden meldt u via [beveiliging — kwetsbaarheid melden](#); daar staat ook de incidentprocedure en meldtermijn.

4. Beschikbaarheid

Het doel voor de beschikbaarheid van In Zicht is **uptime-doel** (bijv. 99,5% of 99,9%) per kalendermaand, exclusief gepland onderhoud en overmacht.

- Beschikbaarheid wordt gemeten over de productieomgeving van In Zicht op basis van onze monitoring; zie [logging en monitoring](#).
- Onderbrekingen veroorzaakt door factoren buiten onze invloed (internetverbinding van de klant, storingen bij derden die niet onder dit SLA vallen, ongeautoriseerd gebruik) tellen niet mee in de uptime-berekening.
- **Servicecredit.** Blijft de gemeten beschikbaarheid in **aantal maanden** (bijv. twee opeenvolgende kalendermaanden) onder het uptime-doel (onderschrijding van het doel), dan kunt u binnen **aanvraagtermijn credit** (bijv. 30 dagen) na afloop van die periode schriftelijk een servicecredit aanvragen van **hoogte servicecredit** (bijv. 5% van de maandelijkse abonnementsvergoeding per volledig procentpunt onderschrijding) , met een maximum van **maximum servicecredit** (bijv. 25% van de maandvergoeding) . Het credit wordt verrekend met de eerstvolgende factuur.
- De servicecreditregeling staat volledig in dit SLA; de modelovereenkomst bevat geen afwijkende creditregeling. Het credit is de enige vergoeding voor het niet halen van het uptime-doel, onverminderd de rechten die dwingend recht en de NLdigital Voorwaarden 2025 u geven.

5. Onderhoud en updates

In Zicht is een SaaS-oplossing: onderhoud en updates worden door ons uitgevoerd. Het patchbeleid voor beveiligingsupdates staat beschreven bij [veilige ontwikkeling](#).

- **Gepland onderhoud:** wordt vooraf aangekondigd via **communicatiekanaal onderhoud** , tenzij het een kritieke beveiligingspatch betreft die niet kan wachten.
- **Onderhoudsvenster: dag en tijd** (bijv. za 02:00–06:00) .
- **Updates:** nieuwe functionaliteit wordt automatisch beschikbaar gesteld. Grote wijzigingen worden van tevoren gecommuniceerd.
- **Back-ups:** de back-upstrategie bestaat uit één automatische back-up per werkdag (vijf per week), één aanvullende wekelijkse back-up en de mogelijkheid om direct handmatig een back-up te starten. Back-ups worden gescheiden extern opgeslagen, met een klantgebonden externe bestemming waar deze is geconfigureerd. Rollbackmogelijkheden ondersteunen gecontroleerd herstel. Retentie, RPO en RTO zijn te formaliseren; de restore- en herstelprocedure is te verifiëren.

6. Escalatie

Als een melding niet binnen de afgesproken termijn wordt opgelost, wordt deze automatisch geëscaleerd:

- **Eerste lijn:** supportmedewerker van Het **infraloket**, bereikbaar via de supportkanalen.
- **Tweede lijn:** technisch specialist bij niet-standaard verstoringen.
- **Derde lijn:** leverancier of hostingpartij voor infrastructuur-gerelateerde problemen.
- **Managementescalatie:** bij langdurige of kritieke incidenten treedt het management van Het **infraloket** in, met directe communicatie naar de aangewezen contactpersoon bij de klant.

7. Rapportage

Afhankelijk van de gekozen abonnementsvorm ontvangt u periodiek rapportage over:

- Beschikbaarheid van In Zicht in de afgelopen periode.
- Incidenten: aantal, prioriteit, gemiddelde reactie- en hersteltijd.
- Gepland onderhoud en geplande wijzigingen in de komende periode.

Frequentie en vorm van de rapportage: **bijv. maandelijks per e-mail** .

8. Uitsluitingen en beperkingen

Dit SLA geldt niet voor situaties die buiten onze redelijke invloed liggen, waaronder:

- Storingen in de internetverbinding of netwerk van de klant.
- Onjuist gebruik, ongeautoriseerde wijzigingen of het omzeilen van beveiligingsmaatregelen door de klant of haar gebruikers.
- Downtime veroorzaakt door derden waarvan de klant zelf de leverancier is (bijv. eigen identity provider, koppelingen).
- Force majeure, waaronder extreme weersomstandigheden of overmacht.
- Maatwerk en aangepaste koppelingen die niet in de standaardscope van In Zicht zitten.

9. Wijzigingen van dit SLA

Wijzigingen in dit SLA worden schriftelijk of per e-mail aan de klant medegedeeld. Wijzigingen die het serviceniveau structureel verlagen, worden uiterlijk dertig dagen van tevoren aangekondigd.

Vragen over dit SLA? Neem contact op via de [contactpagina](#) of bekijk de overige juridische documenten op de pagina [juridische documenten](#).