



AUDIT INDEPENDER

SLA - Audit Independer Platform v1.0

17 augustus 2023

The information in this document, including any attachment(s), is confidential and intended exclusively for the addressee. Provision too and use by others than the addressee is not permitted without permission.



BIJLAGE II – SERVICE LEVEL AGREEMENT

Deze Bijlage maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

Artikel 1. Definities

1. In aanvulling op de definities zoals gebruikt in de Overeenkomst worden in deze Service Level Agreement de volgende definities gebruikt:

AI: heeft de betekenis die hieraan is gegeven onder “De Ondergetekenden” sub 1.

AI Platform of Platform: de websites van AI onder het auditindepender.com domein (waaronder www.auditindepender.com en platform.auditindepender.com), inclusief de AI databases met profielen van organisaties, producten, certificerende instellingen en auditoren, met de hierin geïntegreerde informatie zoek, analyse en presentatie functionaliteit waar Member gebruik van kan maken als beschreven in deze Overeenkomst.

Overeenkomst: deze overeenkomst.

Registratie: het door de Member opgeven van de informatie die nodig is om, afhankelijk van de afgenomen licentie, een Organization / CI Scorecard te kunnen presenteren op het AI Platform. Als onderdeel van het registratieproces kan het mogelijk zijn dat ook een verificatie plaatsvindt van de opgegeven informatie.

Member: heeft de betekenis die hieraan is gegeven onder “De Ondergetekenden” sub 2 en/of verwijst naar werknemers van Member die op grond van deze Overeenkomst toegang hebben tot het AI Platform.

Backups: reserve kopieën van de data zoals beschreven in artikel 10 van de SLA.

Beschikbaarheid: de tijdsperiode waarin het AI Platform op jaarbasis online benaderd kan worden door Member, uitgedrukt in een percentage zoals beschreven in artikel 8 van deze SLA.

Kantooruren: de uren tussen 09:00 en 17:00 uur (Nederlandse tijd) op werkdagen, zijnde kalenderdagen met uitzondering van weekenden (zaterdag en zondag) en officiële feestdagen in Nederland.

Onderhoud: alle door AI Platform te verrichten onderhoudswerkzaamheden, waaronder zowel ‘Gepland Onderhoud’ als ‘Spoedonderhoud’ wordt begrepen.

SLA: deze Service Level Agreement, welke integraal onderdeel uitmaakt van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst.



Storing: een onvoorziene situatie waardoor het AI Platform geheel of gedeeltelijk niet online benaderd kan worden en/of functionaliteit van het AI Platform niet beschikbaar is of niet (naar behoren) functioneert.

Artikel 2. Aard van de SLA

- 2.1 De SLA heeft tot doel het (technische) niveau van de door AI aangeboden dienstverlening middels het AI Platform vast te leggen. In de SLA worden belangrijke kenmerken van deze dienstverlening omschreven en prestatienormen en communicatieprotocollen beschreven.
- 2.2 De looptijd van de SLA is gelijk aan die van de Overeenkomst. De SLA kan niet los van de Overeenkomst worden aangegaan of beëindigd door Partijen.
- 2.3 Deze SLA ziet uitsluitend op de volgende werkzaamheden van AI:
- het leveren van ondersteuning aan Member;
 - het melden van en reageren op Storingen;
 - het plegen van Onderhoud;
 - het bewaken van de Beschikbaarheid van het AI Platform;
 - het maken van backups;
 - het beveiligen van het AI Platform.

Artikel 3. Ondersteuning aan Member door AI

- 3.1 AI zal tijdens Kantooruren een redelijk niveau van eerstelijns ondersteuning bieden aan Member met betrekking tot gebruik van het AI Platform.
- 3.2 Deze ondersteuning bestaat onder andere uit:
- Het beantwoorden van technische en praktische vragen over (gebruik van) het AI Platform.
 - Het aannemen, vastleggen en binnen de AI organisatie doorsturen van vragen die niet door de eerstelijns ondersteuning beantwoord kunnen worden (tweede lijns ondersteuning).
 - Het aannemen van verzoeken voor aanvullende GSES diensten, bijvoorbeeld presentaties of trainingen.
- 3.3 Elk verzoek voor ondersteuning dient door Member geïnitieerd te worden door een support verzoek per email te richten aan support@auditindepender.com of een support verzoek

Independer Group Services B.V.

Chamber of Commerce: 75293005

Our General Terms and Conditions and any updated version thereof declared applicable apply to all our proposals, offers and services.
Type and printing errors reserved. This agreement is only valid in accordance with all general terms and conditions and participant agreements and by in written acceptance and confirmation by Independer Group Services B.V.



in te dienen via het ticketsysteem van het AI Platform. In dit verzoek dient Member een omschrijving te geven van de vraag of van de gevraagde ondersteuning.

- 3.4 AI zal binnen uiterlijk binnen 2 werkdagen op elk verzoek voor eerstelijns ondersteuning reageren.

Artikel 4. Proces voor melding van een Storing door Contactpersonen

4.1 Indien Member een Storing constateert, kan Member een melding doen door een Storingsmelding per email te richten aan support@auditindepender.com of een Storingsmelding in te dienen via het ticketsysteem van het AI Platform.

4.2 Bij Storingen dienen de volgende gegevens doorgegeven te worden aan AI:

- bedrijfsnaam Member;
- actuele contactgegevens (naam, telefoonnummer, (mobiel) telefoonnummer, e-mailadres) van die contactpersoon;
- beschrijving van de Storing, zo accuraat als mogelijk;

Artikel 5. Prioriteitsniveaus Storingen

5.1 Storingen worden ingedeeld in de volgende prioriteitsniveaus:

Niveau	Toelichting	Voorbeelden van Storingen
1.	Kritieke Storing. Het AI Platform is onverwachts geheel niet bereikbaar.	<ul style="list-style-type: none">▪ De server is offline waardoor het AI Platform niet benaderd kan worden.
2.	Storing met hoge prioriteit. Belangrijke onderdelen (functionaliteit) van het AI Platform is onverwachts niet beschikbaar.	<ul style="list-style-type: none">▪ De Audit Requests, Certification Institutions, Certificate Manager of Quotations module zijn niet beschikbaar.▪ Een aantal gebruikers kunnen niet activeren of inloggen door een technische storing (geen gebruikersfouten).▪ Foutieve output.▪ API niet beschikbaar.
3.	Storingen met beperkte gevolgen voor Member.	<ul style="list-style-type: none">▪ Andere dan de onder Prioriteitsniveau 2 genoemde functionaliteit is niet beschikbaar.



4.	Kleinere technische fouten.	<ul style="list-style-type: none">▪ Lay out of tekstuele fouten op een of meerdere pagina's in het AI Platform
----	-----------------------------	--

Het prioriteitsniveau van een Storing wordt, naar aanleiding van de melding door Member, definitief bepaald door de dienstdoende supportmedewerker van AI.

Artikel 6. Reactietijden op meldingen van Storingen

- 6.1 AI spant zich in om een Storing zo spoedig mogelijk op te lossen en zal alle redelijkerwijs beschikbare middelen (waaronder, indien zij dit noodzakelijk acht, externe technische experts) inzetten om de oplossing van de Storing te bespoedigen. Indien een spoedige oplossing niet mogelijk is, zal AI naar een tijdelijke oplossing zoeken om de effecten van Storing waar mogelijk te mitigeren.
- 6.2 Afhankelijk van het Prioriteitsniveau van de Storing zal de dienstdoende supportmedewerker van AI binnen de hieronder gestelde termijnen reageren op een melding van een Storing door een Contactpersoon van Member:
- Prioriteitsniveau 1: zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 1 werkdag
 - Prioriteitsniveau 2 en lager: binnen 2 werkdagen
- 6.3 De supportmedewerker van AI zal de Contactpersoon bij Member per e-mail binnen de gestelde reactietijd berichten over:
- Het definitieve Prioriteitsniveau van de melding;
 - Indien bekend:
 - de oorzaak van de Storing
 - de oplossing voor de Storing
 - Vervolgstappen naar aanleiding van deze melding

Artikel 7. Gepland Onderhoud en Spoedonderhoud aan het AI Platform

- 7.1 AI kan Gepland Onderhoud op een naar eigen inzicht gekozen tijdstip uitvoeren, maar zal zich inspannen om middels haar planning overlast voor Member te beperken.
- AI zal Gepland Onderhoud zo veel mogelijk uitvoeren buiten Kantooruren.
 - AI zal zich inspannen om Member minimaal twee weken van tevoren op de hoogte te stellen van Gepland Onderhoud.
- 7.2 Spoedonderhoud, zulks ter beoordeling van AI, kan onverwachts en op enig moment noodzakelijk zijn. AI zal zich inspannen om Member in geval van Spoedonderhoud zo

Independer Group Services B.V.

Chamber of Commerce: 75293005

Our General Terms and Conditions and any updated version thereof declared applicable apply to all our proposals, offers and services.

Type and printing errors reserved. This agreement is only valid in accordance with all general terms and conditions and participant agreements and by in written acceptance and confirmation by Independer Group Services B.V.



spoedig mogelijk op de hoogte te stellen over de aard en de verwachte duur van de werkzaamheden.

- 7.3 Onderhoudswerkzaamheden kunnen tot gevolg hebben dat het AI Platform tijdelijk of slechts beperkt Beschikbaar zijn.

Artikel 8. Beschikbaarheid

- 8.1 AI kan geen doorlopende beschikbaarheid van het AI Platform garanderen maar zal zich inspannen om het AI Platform een Beschikbaarheid te realiseren van 99,5% op jaarbasis.

- 8.2 Bij de berekening van de het Beschikbaarheid wordt in beginsel uitgegaan van de hieronder beschreven formule.

$$B = Tm - \sum nB \times 100 \% Tm$$

Tm = totale beschikbare tijd in een kalenderjaar

nB = (de som van) het aantal minuten niet-Beschikbaarheid in het betreffende kalenderjaar

B = gerealiseerde Beschikbaarheid in het betreffende kalenderjaar

- 8.3 Indien de Beschikbaarheid zoals berekend met de formule van 8.2 lager uitvalt dan 99% dan zal AI een meer gedetailleerde analyse uitvoeren waarbij bij de berekening van de som van de niet-Beschikbaarheid de niet-Beschikbaarheid als gevolg van de volgende oorzaken niet wordt meegerekend:

(i) situatie van overmacht, waarbij de niet-Beschikbaarheid veroorzaakt wordt door problemen die buiten de macht van AI zijn ontstaan, hieronder inbegrepen: het niet naar behoren nakomen van verplichtingen door toeleveranciers van AI, netwerkaanvallen, (d)dos-aanvallen, aanvallen van malware of andere kwaadaardige software, gebrekkigheid van apparatuur, programmatuur of materialen van Member of derden, overheidsmaatregelen, elektriciteitsstoring, storing van het internet, storingen in computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten die niet onder beheer van AI staan, oorlog, overstroming, brand, staking en algemene vervoersproblemen.

(ii) storingen gedurende Gepland onderhoud en/of storingen gedurende Spoedonderhoud.

- 8.4 De door AI vastgestelde Beschikbaarheid is leidend, tenzij Member tegenbewijs overlegt waaruit blijkt dat de berekening van AI onjuist is.

Artikel 9. Monitoring

- 9.1 De Beschikbaarheid van het AI Platform wordt door AI gemeten door:

Independer Group Services B.V.

Chamber of Commerce: 75293005

Our General Terms and Conditions and any updated version thereof declared applicable apply to all our proposals, offers and services.

Type and printing errors reserved. This agreement is only valid in accordance with all general terms and conditions and participant agreements and by in written acceptance and confirmation by Independer Group Services B.V.



- Sentry.io. Sentry rapporteert wanneer een storing zich voordoet en registreert en archiveert data over storingen. Deze informatie biedt het team inzichten om de oorzaak van de storingen zo snel mogelijk te begrijpen om deze vervolgens te verhelpen.

<https://sentry.io/for/error-monitoring/>

- OhDear.app. Voor het bewaken van de beschikbaarheid van het netwerk en hardware van de server.

<https://ohdear.app/>

9.2 Indien uit de metingen blijkt dat er sprake is van een Storing, zal AI zich inspannen om Member zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van de Storing en deze te verhelpen.

9.3 De door AI vastgestelde en aan Member gerapporteerde uitkomsten van de metingen en Beschikbaarheid gelden zijn leidend, tenzij Member feiten overlegt waaruit blijkt dat de metingen of berekeningen van AI onjuist zijn.

Artikel 10. Back-ups

10.1 Om het risico van verlies van data te mitigeren en Beschikbaarheid van het AI Platform in geval van calamiteiten zo snel mogelijk te kunnen herstellen maakt AI twee (2) keer per dag automatisch een reserve kopieën van de gehele AI database alsook het AI Platform zelf. Deze bevat alle klanten gegevens en alle andere gegevens in het platform.

Met de Back-up is het mogelijk om de hele database of een specifiek gegeven terug te zetten.

Backups worden minimaal een jaar bewaard.

10.2 De Backups worden elke dag automatisch om 06:00 en om 18:00 gemaakt en opgeslagen op een server die wordt beheerd en beveiligd door TransIP (<https://www.transip.eu>) in een datacenter in Amsterdam, Nederland. TransIP is ISO- en NEN-gecertificeerd.

10.3 Bij opzegging en beëindiging van de Overeenkomst is Member zelf verantwoordelijk voor het maken van een back-up van haar data. AI is niet verantwoordelijk voor eventuele schade als het gevolg van het verwijderen van de data na afloop van de Overeenkomst.



Artikel 11. Beveiliging van gegevens en het AI Platform

- 11.1 Om het risico van ongeoorloofde toegang tot, gebruik, aanpassing of verwijdering van gegevens of het AI Platform zelf te mitigeren heeft AI de volgende maatregelen getroffen:
- AI maakt gebruik van een versleutelde SSL data verbinding.
 - De server waarop het AI Platform draait maakt gebruik van een firewall die alleen toegang toelaat tot de server/database door middel van Secure Shell (SSH).
 - Er zijn AI ontwikkelaars die, middels een 'admin account', SSH-toegang hebben.
 - Jaarlijks wordt een 'penetratie test' uitgevoerd door een externe partij om kwetsbaarheden vroegtijdig op te kunnen sporen en te adresseren.
- 11.2 Om in geval van calamiteiten met betrekking tot de beveiliging van data en het AI Platform adequaat te kunnen reageren heeft AI een interne 'Cybersecurity Officer' aangesteld die als eerste intern- en extern aanspreekpunt zal optreden:

Artikel 12. Overleg

- 12.1 Om de kwaliteit van de AI dienstverlening te monitoren spreken Partijen in beginsel af om periodiek in overleg te treden, dit geldt voor zowel Strategisch overleg (12.2) alsook Operationeel overleg (12.3).
- 12.2 Strategisch overleg wordt, tenzij Partijen hier geen interesse in tonen, minimaal 1 (één) keer per jaar gevoerd tussen senior afgevaardigden van Partijen en gaat in op de prestaties van het GSES Platform in de afgelopen serviceperiode. Daarnaast vindt afstemming plaats over de dienstverlening in het algemeen en inzet van mensen en middelen met betrekking tot veranderingen of veranderende technologische mogelijkheden in het bijzonder. Tevens worden wijzigingen of de wenselijkheid daarvan besproken.
- 12.3 Operationeel overleg wordt, tenzij Partijen hier geen interesse in tonen, minimaal 1 (één) keer per jaar gevoerd door senior en/of operationele afgevaardigden van Partijen en gaat in op onder andere:
- rapportages
 - procedures
 - organisatorische kwesties
 - projecten
 - relevante nieuwe ontwikkelingen
 - oplossen van stringen
 - wijzigingen



Artikel 13. Wijzigingsclausule

- 13.1 Om de kwaliteit van de AI dienstverlening zo veel mogelijk te kunnen borgen aanvaardt Member dat AI een eenzijdig wijzigingsrecht heeft ten aanzien van de SLA en accepteert in alle gevallen en ten allen tijden de (eenzijdige) wijzigingen aangebracht door AI.