

Service Level Agreement

27-08-2026



1. Inleiding

Deze Service Level Agreement (“SLA”) beschrijft de support- en consultancydiensten die Sentius levert met betrekking tot haar producten en diensten. Deze SLA is van toepassing op de volgende producten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen:

- PIM+ Monitoring;
- Collactr;
- Huntress;
- Heimdal.

Deze SLA vormt een aanvulling op de overeenkomst, offerte, opdrachtbevestiging en algemene voorwaarden van Sentius.

Deze SLA is bedoeld om duidelijke verwachtingen te scheppen over de aard, omvang en beperkingen van de support- en consultancydiensten van Sentius. Deze SLA bevat geen uptimegaranties, beschikbaarheidsgaranties, productgaranties of garanties ten aanzien van een foutloze werking van producten.

2. Karakter van de dienstverlening

De dienstverlening van Sentius onder deze SLA bestaat uit support, advies en consultancy met betrekking tot de inrichting, configuratie, optimalisatie en het gebruik van de producten.

Sentius levert deze dienstverlening op basis van een inspanningsverplichting. Sentius zal zich redelijkerwijs inspannen om supportverzoeken, incidenten en consultancyvragen zorgvuldig en tijdig te behandelen.

Sentius draagt geen verantwoordelijkheid voor de operationele werking, beschikbaarheid, continuïteit, performance of foutloze werking van de producten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

Vanwege de aard van onze producten en diensten (waaronder monitoringsoftware afhankelijk van de hardware- en softwareproducten van de klant en leveranciers) kan Sentius niet garanderen dat producten zonder onderbrekingen, fouten, kwetsbaarheden of storingen functioneren. Wij kunnen daarom niet garanderen dat incidenten, storingen of supportverzoeken binnen een vastgestelde termijn worden opgelost. De in deze SLA genoemde reactietijden zijn streeftermijnen en gelden uitsluitend tijdens de supporturen zoals opgenomen in artikel 5.



3. Productomgevingen en verantwoordelijkheden

De producten waarop deze SLA betrekking heeft, worden in verschillende omgevingen geleverd of gebruikt.

3.1 Collactr

Collactr is een door Sentius ontwikkeld product voor het monitoren en visualiseren van data vanuit (IoT-) apparatuur en draait binnen een Amazon Web Services (AWS)-omgeving die door Sentius wordt beheerd.

Sentius kan support en consultancy leveren met betrekking tot de ontwikkeling, inrichting, configuratie en het gebruik van Collactr. Hoewel Sentius beheer voert over de AWS-omgeving waarin Collactr draait, garandeert Sentius niet dat Collactr of de onderliggende AWS-diensten foutloos, ononderbroken of zonder storingen functioneren.

Sentius heeft geen invloed op de operationele en functionele werking van de onderliggende producten en diensten en kan daarom geen verantwoordelijkheid nemen voor storingen, beperkingen of tekortkomingen die worden veroorzaakt door AWS, externe koppelingen, internetverbindingen, klantconfiguraties of andere omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van Sentius.

3.2 Huntress

Huntress is een cybersecurity-clouddienst van een leverancier met dezelfde naam. Sentius treedt ten aanzien van Huntress op als reseller en/of supportpartner.

Sentius kan support en consultancy leveren met betrekking tot de inrichting, configuratie en het gebruik van Huntress. Sentius is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, werking, beveiliging, productontwikkeling, wijzigingen, updates, onderhoud of supportprocessen van Huntress.

3.3 Heimdal

Heimdal is een cybersecurity-clouddienst van een leverancier met dezelfde naam. Sentius treedt ten aanzien van Heimdal op als reseller en/of supportpartner.

Sentius kan support en consultancy leveren met betrekking tot de inrichting, configuratie en het gebruik van Heimdal. Sentius is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, werking, beveiliging, productontwikkeling, wijzigingen, updates, onderhoud of supportprocessen van Heimdal.



3.4 PIM+ Monitoring

PIM+ Monitoring is een IT-monitoringstool welke wordt ontwikkelt door FrameFlow Software en door Sentius wordt gerebrand voor de Benelux markt. Deze software draait on-premises in de IT-omgeving van de klant.

Als onderdeel van ons PIM+ Monitoring subscription model biedt Sentius ook PIM+ Telemetry aan. Dit betreft een add-on cloud-service bestaande uit een notificatieserver voor het versturen van SMS, Voice Calls, E-mail en WhatsApp berichten en een mobiele applicatie welke door de klant gebruikt kan worden voor het inzien van de huidige status (alerts, devices) van haar PIM+ Monitoring-omgeving en het ontvangen van push-notificaties.

De klant is verantwoordelijk voor de operationele werking, beschikbaarheid, beveiliging, infrastructuur, verbindingen, toegangsrechten, hardware, software, netwerkcomponenten en overige randvoorwaarden binnen de eigen omgeving.

Sentius kan support en consultancy leveren met betrekking tot de inrichting, configuratie en het gebruik van PIM+ Monitoring, maar is niet verantwoordelijk voor de werking van de klantomgeving of de operationele werking van PIM+ Monitoring binnen die omgeving. Voor de correcte functionele werking van PIM+ Monitoring en de PIM+ Telemetry dienst is Sentius afhankelijk van de leverancier, FrameFlow Software.



4. Operationele verantwoordelijkheid

Voor geen van de producten geldt dat Sentius verantwoordelijkheid draagt voor de operationele werking daarvan, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

Onder operationele werking wordt onder meer verstaan:

- beschikbaarheid;
- uptime;
- performance;
- continuïteit;
- storingsvrij functioneren;
- foutloze werking;
- correcte werking van externe systemen;
- werking van cloud- of hostingdiensten;
- werking van klantinfrastructuur;
- werking van producten of diensten van derde leveranciers;
- werking van koppelingen, integraties of netwerken.

Sentius zal zich redelijkerwijs inspannen om supportverzoeken zorgvuldig te behandelen en, waar mogelijk, advies te geven over inrichting, configuratie of mogelijke oplossingsrichtingen. Dit houdt geen garantie in dat een probleem daadwerkelijk kan worden opgelost of dat een product foutloos functioneert.



5. Supporturen en bereikbaarheid

Sentius is bereikbaar voor support op werkdagen van 08:30 tot 17:00 uur, met uitzondering van algemeen erkende Nederlandse feestdagen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Supportverzoeken kunnen worden ingediend via de door Sentius aangewezen supportkanalen, zoals e-mail, ticketportaal of andere overeengekomen communicatiekanalen.

Support buiten kantooruren valt niet onder deze SLA, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

6. Supportverzoeken en prioriteiten

Sentius classificeert supportverzoeken op basis van impact en urgentie. Sentius bepaalt de uiteindelijke prioriteit van een supportverzoek.

PRIORITEIT	OMSCHRIJVING	REACTIETERMIJN
URGENT	Een essentiële functionaliteit is volledig niet beschikbaar en er is geen redelijke workaround beschikbaar. Urgente verzoeken dienen altijd telefonisch bij Sentius te worden gemeld, naast indiening via het gebruikelijke supportkanaal.	Binnen 2 werkuren
HOOG	Er is sprake van een ernstige verstoring, maar het product kan nog gedeeltelijk worden gebruikt of er is een workaround beschikbaar.	Binnen 4 werkuren
NORMAAL	Er is sprake van een beperkte verstoring, functionele vraag of supportverzoek zonder grote bedrijfsimpact.	Binnen 1 werkdag
LAAG	Algemene vraag, adviesvraag, wijzigingsverzoek of niet-urgente consultancyvraag.	Binnen 2 tot 3 werkdagen

De reactietermijn vangt aan op het moment dat Sentius het supportverzoek tijdens supporturen heeft ontvangen en voldoende informatie heeft ontvangen om het verzoek in behandeling te nemen. De reactietermijn betreft een streeftermijn.

De reactietermijnen zijn geen oplostermijnen. Sentius garandeert niet dat een supportverzoek of incident binnen de genoemde termijnen wordt opgelost.



7. Behandeling van incidenten

Sentius zal zich redelijkerwijs inspannen om incidenten zo spoedig mogelijk te onderzoeken en, waar mogelijk, advies te geven over een oplossing, workaround of vervolgstap.

Voor reseller-producten en clouddiensten van derden kan Sentius afhankelijk zijn van de betreffende leverancier voor onderzoek, herstel, patches, updates of andere maatregelen. In dergelijke gevallen kan Sentius het incident escaleren naar de betreffende leverancier, maar kan Sentius geen oplossingstermijn of uitkomst garanderen.

Voor PIM+ Monitoring kan Sentius afhankelijk zijn van de IT-omgeving, infrastructuur, toegangsrechten en medewerking van de klant. Indien de oorzaak van een incident is gelegen in de klantomgeving, is de klant verantwoordelijk voor herstel van die omgeving.

Voor Collactr kan Sentius afhankelijk zijn van AWS, externe koppelingen, klantdata, internetverbindingen of andere externe factoren. Sentius is niet verantwoordelijk voor omstandigheden buiten haar redelijke invloedssfeer.

8. Consultancy

Sentius kan consultancy leveren met betrekking tot inrichting, configuratie, optimalisatie, gebruik, implementatie, training, troubleshooting of strategisch advies rondom de producten.

Consultancy valt alleen onder de standaard dienstverlening voor zover dit expliciet is opgenomen in de overeenkomst, offerte of opdrachtbevestiging. Alle overige consultancywerkzaamheden kunnen afzonderlijk worden aangeboden en gefactureerd tegen de geldende tarieven van Sentius.

Consultancy is adviserend van aard. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor de uiteindelijke keuzes, implementatie, configuratie en het gebruik van de producten binnen de eigen organisatie.



9. Verantwoordelijkheden van de klant

De klant is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van alle informatie die Sentius redelijkerwijs nodig heeft om support of consultancy te kunnen leveren.

De klant zorgt onder meer voor:

- een duidelijke omschrijving van het incident of verzoek;
- relevante logbestanden, screenshots, foutmeldingen of andere informatie;
- toegang tot systemen of omgevingen, indien nodig;
- medewerking van de juiste contactpersonen;
- correcte configuratie en gebruik van de producten;
- naleving van instructies, documentatie en redelijke aanwijzingen van Sentius;
- eigen back-ups, securitymaatregelen en interne procedures, voor zover van toepassing;
- beheer van de eigen IT-omgeving, infrastructuur, netwerken, verbindingen en toegangsrechten;
- tijdige installatie of uitvoering van relevante updates, patches of aanbevelingen, voor zover dit binnen de verantwoordelijkheid van de klant valt.

Indien de klant onvoldoende medewerking verleent of benodigde informatie ontbreekt, kan dit gevolgen hebben voor de behandeling of doorlooptijd van het supportverzoek.



10. Uitsluitingen

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, vallen de volgende werkzaamheden en situaties niet onder de standaard SLA:

- werkzaamheden buiten supporturen;
- maatwerkontwikkeling;
- migraties;
- implementatietrajecten;
- training;
- uitgebreide consultancy of advieswerkzaamheden;
- herstel van problemen veroorzaakt door onjuist gebruik door de klant;
- herstel van problemen veroorzaakt door wijzigingen door de klant of derden;
- support op niet-ondersteunde configuraties;
- problemen veroorzaakt door externe systemen, koppelingen, internetverbindingen, hostingpartijen of leveranciers;
- wijzigingen, storingen of beperkingen in producten van leveranciers of vendors;
- problemen veroorzaakt door klantinfrastructuur, netwerken, hardware, software of toegangsrechten;
- operationeel beheer van klantomgevingen;
- werkzaamheden die redelijkerwijs buiten de overeengekomen dienstverlening vallen.

Sentius kan dergelijke werkzaamheden afzonderlijk aanbieden tegen de geldende tarieven.

11. Onderhoud en wijzigingen

Sentius kan onderhoud uitvoeren aan haar eigen producten en diensten wanneer dit nodig is voor veiligheid, stabiliteit, functionaliteit of verbetering van de dienstverlening.

Voor Collactr kan Sentius onderhoud, updates en wijzigingen uitvoeren binnen de AWS-omgeving waarin Collactr draait. Sentius zal zich inspannen om gepland onderhoud tijdig aan te kondigen voor zover dit redelijkerwijs mogelijk en relevant is.

Voor Huntress en Heimdal kunnen onderhoud, updates, wijzigingen of releases worden uitgevoerd door de betreffende leverancier. Sentius heeft hier niet altijd invloed op.

Voor PIM+ Monitoring is de klant verantwoordelijk voor de eigen on-premises omgeving. Onderhoud aan de klantomgeving valt niet onder deze SLA, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.



12. Escalatie

Supportverzoeken worden in beginsel behandeld door Sentius support. Indien nodig kan Sentius het verzoek intern escaleren naar een specialist of consultant.

Voor reseller-producten en clouddiensten van derden kan Sentius het verzoek escaleren naar de betreffende leverancier. De verdere behandeling kan in dat geval mede afhankelijk zijn van de procedures, beschikbaarheid en reactietijden van die derde partij.

Bij kritieke incidenten zal Sentius zich inspannen om de klant periodiek op de hoogte te houden van de status, voor zover relevante informatie beschikbaar is.

13. Geen service credits of boetes

Deze SLA geeft geen recht op service credits, boetes, schadevergoedingen of andere financiële compensatie, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

Het niet behalen van een streeftermijn leidt niet automatisch tot een tekortkoming van Sentius.

14. Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Sentius is beperkt zoals bepaald in de overeenkomst en de algemene voorwaarden van Sentius.

Deze SLA bevat geen aanvullende garanties, resultaatsverplichtingen of aansprakelijkheden bovenop hetgeen uitdrukkelijk is overeengekomen in de overeenkomst of algemene voorwaarden.

Sentius is niet aansprakelijk voor tekortkomingen, vertragingen, storingen of wijzigingen die worden veroorzaakt door leveranciers, vendors, AWS, hostingpartijen, internetproviders, externe systemen, klantomgevingen of andere derden buiten de redelijke invloedssfeer van Sentius.



15. Rangorde

In geval van tegenstrijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde, tenzij schriftelijk anders overeengekomen:

1. de overeenkomst of opdrachtbevestiging;
2. de offerte;
3. deze SLA;
4. de algemene voorwaarden van Sentius;
5. productdocumentatie of leveranciersvoorwaarden.

16. Wijziging van deze SLA

Sentius kan deze SLA wijzigen indien dit redelijkerwijs nodig is, bijvoorbeeld vanwege wijzigingen in producten, leveranciersvoorwaarden, supportprocessen, technische ontwikkelingen of toepasselijke wet- en regelgeving.

Sentius zal de klant informeren over wezenlijke wijzigingen. Indien een wijziging een materiële negatieve impact heeft op de klant, zullen partijen in overleg treden over een redelijke oplossing.

17. Slotbepaling

Deze SLA is bedoeld om duidelijke verwachtingen te scheppen over de support- en consultancydiensten van Sentius. De dienstverlening wordt steeds geleverd binnen de overeengekomen scope, tijdens de overeengekomen supporturen en op basis van een redelijke inspanningsverplichting.

Niets in deze SLA mag worden uitgelegd als een garantie dat de producten foutloos, ononderbroken, volledig beschikbaar of vrij van kwetsbaarheden functioneren.