

Service Level Agreement
Versie: 2026-04-02.v1.0
Ingangsdatum: 2026-04-02
Laatst gecontroleerd: 2026-05-13

Deze SLA beschrijft de beschikbaarheidsdoelen en supportafspraken voor de productieomgeving van VakFlow.

1. Beschikbaarheid

VakFlow streeft naar 99,5% maandelijkse beschikbaarheid van de productieomgeving

Uitgesloten zijn gepland onderhoud, overmacht, storingen door klantapparatuur of klantnetwerken, problemen bij derde diensten en issues in externe integraties.

2. Onderhoud

- Gepland onderhoud vindt bij voorkeur plaats op werkdagen tussen 22:00 en 06:00 CET/CEST of in het weekend.

- Bij onderhoud met verwachte downtime streeft VakFlow naar minimaal 24 uur voorafgaande melding.

- Noodonderhoud mag zonder voorafgaande melding worden uitgevoerd wanneer dat nodig is voor beveiliging, stabiliteit of beschikbaarheid.

3. Prioriteiten

Prioriteit | Voorbeeld | Reactiedoel | Oplosdoel

P1 | Dienst volledig onbeschikbaar of kritieke blokkade zonder workaroud | 1 uur binnen kantooruren | 4 kantooruren

P2 | Belangrijke functie geraakt, workaroud mogelijk of deel gebruikers geraakt | 4 kantooruren | 1 werkdag

P3 | Beperkt probleem met workaroud | 1 werkdag | 5 werkdagen

P4 | Cosmetisch issue, vraag of wijzigingsverzoek | 3 werkdagen | Roadmap of planning

4. Support

Support loopt via het in-app supportkanaal of via info@vakflow.nl. Telefonisch contact kan via +31 40 304 1539.

P1-meldingen buiten kantooruren worden best effort opgepakt, zonder vaste reactietijd tenzij schriftelijk anders afgesproken.

5. Service credits

Beschikbaarheid per maand | Credit

Minder dan 99,5% en minimaal 99,0% | 5% van de maandelijkse abonnementsfee

Minder dan 99,0% en minimaal 98,0% | 10% van de maandelijkse abonnementsfee

Minder dan 98,0% | 20% van de maandelijkse abonnementsfee

6. Back-ups en herstel

- Databaseback-ups worden op werkdagen dagelijks gemaakt, met een beoogde retentie van minimaal 30 dagen.

- RTO: 8 kantooruren voor herstel van de dienst waar redelijk mogelijk.

- RPO: maximaal 24 uur voor databaseherstel waar redelijk mogelijk.

- Herstel na klantfout of individuele verwijdering kan apart worden beoordeeld en valt niet automatisch onder inbegrepen support.

7. Status

Publieke statusinformatie kan worden gepubliceerd op <https://status.vakflow.nl>.

Contact

SiteJob, handelend onder de naam VakFlow, Frederiklaan 10E, 5616 NH Eindhoven. KvK 78071399, BTW NL003280668B85.

info@vakflow.nl, +31 40 304 1539.