

MNRV

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Hosting, onderhoud, websites, webshops, automatiseringen en AI-oplossingen

Versie	12 juni 2026
Bedrijfsnaam	MNRV
KvK	99723611
E-mail	info@mnrv.nl
Website	https://mnrv.nl

Inhoudsopgave

1. Doel en reikwijdte
2. Definities
3. Diensten binnen deze SLA
4. Supportvenster en communicatie
5. Beschikbaarheid en uptime
6. Prioriteiten, responstijden en hersteltijden
7. Onderhoud en releasebeheer
8. Hosting, back-ups en herstel
9. Beveiliging en monitoring
10. Websites, webshops en applicaties
11. AI-oplossingen, AI-agents en chatbots
12. Integraties, API-koppelingen en automatiseringen
13. Wijzigingsverzoeken en meerwerk
14. Verantwoordelijkheden van opdrachtgever
15. Uitsluitingen
16. Escalatieprocedure
17. Rapportage en evaluatie
18. Aansprakelijkheid
19. Bijlage 1 - Prioriteitenmatrix
20. Bijlage 2 - Back-up en restore
21. Bijlage 3 - AI-specifieke bepalingen

Deze inhoudsopgave is statisch opgenomen voor publicatie en leesbaarheid. Bij inhoudelijke wijzigingen dient de nummering te worden gecontroleerd.

1. Doel en reikwijdte

Deze Service Level Agreement beschrijft de serviceniveaus die MNRV hanteert voor hosting, onderhoud, websites, webshops, applicaties, automatiseringen, AI-oplossingen, AI-agents, chatbots en aanverwante digitale diensten.

De SLA vormt een aanvulling op de offerte, opdrachtbevestiging, Algemene Voorwaarden, Privacyverklaring en eventuele Verwerkersovereenkomst. Bij afwijkende schriftelijke afspraken gaan de specifieke afspraken voor.

De SLA is bedoeld om verwachtingen helder te maken over beschikbaarheid, support, prioriteiten, back-ups, onderhoud, beveiliging, AI-systemen, integraties en storingsafhandeling.

2. Definities

Dienst: iedere door MNRV geleverde website, webshop, applicatie, hostingomgeving, AI-oplossing, workflow, integratie of onderhoudsdienst. Productieomgeving: de omgeving die publiek of bedrijfsmatig wordt gebruikt door opdrachtgever of eindgebruikers.

Storing: een onvoorziene onderbreking of ernstige beperking van een dienst. Incident: een melding waarbij beschikbaarheid, werking, beveiliging of data-integriteit mogelijk geraakt wordt. Wijzigingsverzoek: een verzoek tot uitbreiding, wijziging of optimalisatie buiten de bestaande scope.

Werkuren zijn uren binnen het reguliere supportvenster, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3. Diensten binnen deze SLA

Deze SLA kan van toepassing zijn op verschillende diensten van MNRV. De exacte scope wordt bepaald door de offerte, overeenkomst of opdrachtbevestiging. Niet iedere dienst omvat automatisch hosting, monitoring, back-ups, beveiligingsbeheer of doorontwikkeling.

Indien opdrachtgever zelf hosting, domeinen, e-mail, cloudaccounts, API-abonnementen of AI-platformen beheert, is MNRV niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid of configuratie daarvan, tenzij schriftelijk beheer door MNRV is overeengekomen.

Voor maatwerkapplicaties en AI-oplossingen geldt dat beheer, onderhoud en monitoring apart kunnen worden overeengekomen.

- Websites en landingspagina's.
- Webshops en bestelomgevingen.
- Hosting en technisch beheer.
- Onderhoud en security updates.
- AI-chatbots, AI-agents en automatiseringen.
- API-koppelingen, CRM-integraties en workflowautomatisering.
- Support, bugfixing en beperkte optimalisatie binnen scope.

4. Supportvenster en communicatie

Het standaard supportvenster van MNRV is maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur, met uitzondering van Nederlandse feestdagen. Meldingen kunnen worden gedaan via info@mnrv.nl of via een overeengekomen supportkanaal.

Meldingen buiten het supportvenster worden in beginsel behandeld op de eerstvolgende werkdag. Spoedondersteuning buiten kantooruren is alleen inbegrepen indien dit schriftelijk is overeengekomen.

Opdrachtgever verstrekt bij meldingen voldoende informatie, zoals URL, screenshots, foutmeldingen, gebruikersstappen, tijdstip, browser, apparaat, account of ordernummer, zodat MNRV de melding kan beoordelen.

5. Beschikbaarheid en uptime

MNRV streeft naar hoge beschikbaarheid van productieomgevingen die door MNRV worden beheerd. Beschikbaarheid wordt gemeten per kalendermaand en alleen voor diensten die onder beheer van MNRV vallen.

De streefwaarden zijn geen absolute garanties, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk als garantie is overeengekomen. Beschikbaarheid van externe leveranciers, internetverbindingen, DNS, betaalproviders, AI-platformen, cloudleveranciers en API's valt buiten de directe invloed van MNRV.

Gepland onderhoud, overmacht, storingen bij derden, fouten door opdrachtgever, niet-betaalde abonnementen, door opdrachtgever aangebrachte wijzigingen en beveiligingsincidenten veroorzaakt door derden tellen niet mee als downtime van MNRV.

Dienstcategorie	Streefwaarde per maand
Hosting door MNRV beheerd	99,5%
Websites en webshops door MNRV beheerd	99,5%
Applicaties en klantportalen	99,0%
AI-agents en chatbots	99,0%
Automatiseringen en workflows	98,5% afhankelijk van derden
Externe API's en platformen	Geen MNRV-uptimegarantie

6. Prioriteiten, responstijden en hersteltijden

Incidenten worden ingedeeld naar impact en urgentie. MNRV bepaalt de prioriteit op basis van beschikbare informatie, bedrijfsimpact, reproduceerbaarheid, getroffen gebruikers en beschikbare workarounds.

Een responstijd betekent de tijd waarbinnen MNRV de melding beoordeelt en een eerste inhoudelijke reactie geeft. Een hersteltijd is een streeftermijn en geen gegarandeerde oplostermijn, omdat oorzaak, afhankelijkheden en externe leveranciers invloed kunnen hebben.

Voor structurele verbeteringen, refactoring, nieuwe functies of wijzigingen buiten de bestaande scope geldt de prioriteitenmatrix niet; deze vallen onder wijzigingsverzoeken of meerwerk.

Prioriteit	Omschrijving	Respons	Streefherstel
P1 Kritiek	Productie volledig onbruikbaar; omzetkritische uitval	Binnen 4 werkuren	Binnen 8 werkuren indien technisch mogelijk
P2 Hoog	Belangrijke functie werkt niet; beperkte workaround	Binnen 8 werkuren	Binnen 2 werkdagen
P3 Normaal	Deelfunctie of bug met workaround	Binnen 2 werkdagen	Binnen 5 werkdagen
P4 Laag	Vraag, cosmetisch punt of	Binnen 5 werkdagen	Planning in overleg

7. Onderhoud en releasebeheer

Onderhoud kan bestaan uit updates, security patches, bugfixes, performanceverbeteringen, technische controles, monitoringaanpassingen en kleine optimalisaties binnen de overeengekomen scope.

MNRV kan gepland onderhoud uitvoeren wanneer dit nodig is voor veiligheid, stabiliteit of continuïteit. Indien onderhoud merkbare impact kan hebben op een productieomgeving, probeert MNRV dit vooraf te communiceren.

Niet alle updates worden automatisch uitgevoerd. Bij maatwerk, webshops, AI-oplossingen en complexe koppelingen kan eerst analyse of testwerk nodig zijn om regressie, conflicten of uitval te voorkomen.

8. Hosting, back-ups en herstel

Indien MNRV hosting levert of beheert, worden back-ups uitgevoerd volgens de overeengekomen hosting- of onderhoudsafspraken. Back-ups zijn bedoeld voor herstel na incidenten en niet als archiefdienst voor opdrachtgever.

Herstelverzoeken veroorzaakt door fouten van opdrachtgever, verwijderde content, foutieve uploads, ongewenste wijzigingen of externe incidenten kunnen als meerwerk worden gefactureerd.

MNRV spant zich in om back-ups beschikbaar en bruikbaar te houden, maar kan herstel niet garanderen wanneer externe providers, opslag, corrupte data, beveiligingsincidenten of verouderde software herstel verhinderen.

Onderdeel	Standaard indien door MNRV beheerd
Databaseback-up	Dagelijks, tenzij anders overeengekomen
Bestandenback-up	Dagelijks of volgens hostingpakket
Retentie	In beginsel 30 dagen
Restore-test	Op verzoek of periodiek indien overeengekomen
Herstelverzoek	Volgens prioriteit of als gepland onderhoud/meerwerk

9. Beveiliging en monitoring

MNRV treft passende technische en organisatorische maatregelen voor diensten die onder haar beheer vallen. De maatregelen zijn afhankelijk van het type dienst, de gekozen hosting, de gevoeligheid van gegevens en gemaakte afspraken.

Monitoring kan betrekking hebben op uptime, fouten, serverbelasting, schijfruimte, certificaten, API-statussen, cronjobs, logs of AI-workflows. Monitoring betekent niet dat iedere storing automatisch wordt opgelost of voorkomen.

Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor eigen accounts, wachtwoorden, toegangsrechten, aangeleverde content, gebruik door medewerkers en tijdige melding van verdachte activiteiten.

- SSL/TLS en certificaatbeheer waar overeengekomen.
- Updates en patches binnen beheerde scope.
- Beperking van beheerrechten tot noodzakelijke personen.
- Logging en foutanalyse voor productieproblemen.

- Back-ups en herstelprocedures waar inbegrepen.
- Beveiliging van API-sleutels, webhooks en configuratiegegevens.

10. Websites, webshops en applicaties

Voor websites, webshops en applicaties omvat onderhoud uitsluitend de onderdelen die in de overeenkomst zijn opgenomen. Contentbeheer, productinvoer, prijswijzigingen, campagnes, SEO-werk, conversieoptimalisatie en nieuwe functionaliteiten vallen niet automatisch onder onderhoud.

Bij webshops kunnen externe betaalproviders, verzendproviders, voorraadkoppelingen, boekhoudkoppelingen, CRM-systemen en e-maildiensten onderdeel zijn van het proces. Storingen bij deze partijen vallen buiten de directe verantwoordelijkheid van MNRV.

MNRV kan bugs oplossen die binnen de oorspronkelijke scope vallen. Issues die ontstaan door wijzigingen van derden, platformupdates, plugins, API-wijzigingen, browserwijzigingen of opdrachtgeverhandelingen kunnen als meerwerk worden behandeld.

11. AI-oplossingen, AI-agents en chatbots

AI-oplossingen zijn afhankelijk van modellen, prompts, data, instructies, API's, platformen, latency, contextkwaliteit en gebruikersinput. MNRV kan niet garanderen dat AI-output altijd volledig juist, actueel, juridisch correct, foutloos of passend is.

Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor controle van AI-output en voor de beslissing of menselijke beoordeling nodig is. AI-systemen mogen niet zonder passende controle worden gebruikt voor risicovolle juridische, medische, financiële, personele of bindende beslissingen.

Beschikbaarheid en prestaties van externe AI-platformen vallen buiten de directe invloed van MNRV. Veranderingen in modelgedrag, prijzen, rate limits, veiligheidsfilters, API's of voorwaarden van AI-leveranciers kunnen impact hebben op de oplossing.

- AI-output is ondersteunend en niet automatisch bindend.
- Menselijke controle is vereist bij belangrijke beslissingen.
- Prompt- en kennisbankonderhoud kan nodig zijn na livegang.
- Hallucinaties, interpretatiefouten en onvolledige antwoorden kunnen niet volledig worden uitgesloten.
- Kosten van externe AI-API's, tokens, spraakdiensten of vectoropslag zijn alleen inbegrepen indien schriftelijk afgesproken.

12. Integraties, API-koppelingen en automatiseringen

Integraties en automatiseringen zijn afhankelijk van externe systemen, rechten, API-limieten, datakwaliteit, webhooks, authenticatie, netwerkverbindingen en beschikbaarheid van leveranciers.

MNRV is niet verantwoordelijk voor wijzigingen, beperkingen, prijswijzigingen, storingen of uitfasering van externe API's. Indien aanpassing nodig is door wijzigingen bij derden, kan dit als meerwerk worden gefactureerd.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor juiste brondata, correcte autorisaties, geldige accounts, betaalde abonnementen en tijdige communicatie over proceswijzigingen die invloed kunnen hebben op automatiseringen.

13. Wijzigingsverzoeken en meerwerk

Werkzaamheden buiten de afgesproken scope gelden als wijzigingsverzoek of meerwerk. Hieronder vallen nieuwe functies, nieuwe pagina's, designwijzigingen, aanvullende integraties, nieuwe AI-agents, extra dashboards, proceswijzigingen, migraties en grote optimalisaties.

MNRV kan wijzigingsverzoeken uitvoeren op basis van nacalculatie, offerte, strippenkaart, onderhoudsbundel of projectafspraak. Planning is afhankelijk van urgentie, beschikbaarheid en complexiteit.

Een melding die begint als incident kan na analyse blijken voort te komen uit een wijzigingsbehoefte, externe wijziging, gebruikersfout, foutieve data of scope-uitbreiding. In dat geval zal MNRV dit communiceren.

14. Verantwoordelijkheden van opdrachtgever

Opdrachtgever draagt bij aan continuïteit door tijdig informatie te verstrekken, accounts en abonnementen actief te houden, toegang te verlenen, wijzigingen te melden en de eigen organisatie correct te instrueren.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor aangeleverde content, naleving van wetgeving, privacy-informatie, cookie-instellingen, verkoopvoorwaarden, productinformatie, klantenserviceprocessen, prijsinformatie, juridische claims en gebruik van AI-output.

Indien opdrachtgever zelf wijzigingen uitvoert in code, hosting, DNS, plugins, thema's, API-instellingen, prompts, workflows of databases, kan MNRV niet instaan voor werking of herstel binnen deze SLA.

- Actuele contactpersonen en escalatiegegevens aanleveren.
- Toegang en rechten beschikbaar stellen indien nodig.
- Wijzigingen in processen en leveranciers tijdig melden.
- Eigen medewerkers instrueren over correct gebruik.
- AI-output beoordelen voordat daarop wordt gehandeld.
- Facturen en externe abonnementen tijdig betalen.

15. Uitsluitingen

Deze SLA is niet van toepassing op situaties die buiten de invloedssfeer of beheerscope van MNRV liggen. MNRV zal waar mogelijk ondersteunen, maar dergelijke werkzaamheden kunnen als meerwerk worden gefactureerd.

Voorbeelden zijn storingen bij cloudproviders, internetproviders, DNS-partijen, betaalproviders, AI-platformen, CRM-systemen, e-maildiensten, plugins, browsers, apparaten van gebruikers of door opdrachtgever gebruikte tools.

Ook beveiligingsincidenten veroorzaakt door zwakke wachtwoorden, gedeelde accounts, phishing, onbevoegde wijzigingen, onveilige plugins, verouderde software buiten beheer of foutief gebruik vallen buiten de standaard SLA.

16. Escalatieprocedure

Wanneer een incident niet binnen de streeftermijn kan worden opgelost, informeert MNRV opdrachtgever over de status, voor zover mogelijk de vermoedelijke oorzaak, de verwachte vervolgstappen en eventuele workaroud.

Bij incidenten met grote impact kan MNRV prioriteit geven aan herstel van beschikbaarheid boven volledige root-cause-analyse. Na stabilisatie kan nadere analyse plaatsvinden.

Indien externe leveranciers nodig zijn voor herstel, is MNRV afhankelijk van hun responstijden, supportniveau en technische medewerking.

- Stap 1: registratie en eerste beoordeling van de melding.
- Stap 2: prioritering op basis van impact en urgentie.
- Stap 3: analyse en tijdelijke workaroud indien mogelijk.
- Stap 4: herstel, test en terugkoppeling.
- Stap 5: evaluatie of structurele verbetering nodig is.

17. Rapportage en evaluatie

Voor reguliere onderhouds- of beheerafspraken kan MNRV periodiek rapporteren over uitgevoerde werkzaamheden, incidenten, updates, openstaande punten, risico's en aanbevelingen. Rapportage is alleen inbegrepen indien overeengekomen.

Opdrachtgever kan verzoeken om evaluatie van hosting, performance, beveiliging, AI-output, conversie, workflows of onderhoudsbehoefte. Afhankelijk van omvang kan dit als advies- of optimalisatiewerk worden behandeld.

MNRV kan verbeteringen voorstellen wanneer techniek, wetgeving, beveiliging, platformen of bedrijfsprocessen wijzigen.

18. Aansprakelijkheid

Deze SLA geeft geen zelfstandig recht op schadevergoeding, credits of boetes, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Aansprakelijkheid van MNRV is beperkt conform de Algemene Voorwaarden van MNRV.

MNRV is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, winstderving, omzetverlies, reputatieschade, verlies van data, bedrijfsstagnatie of schade door externe leveranciers, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor eigen bedrijfsprocessen, besluitvorming, juridische naleving, inhoud, klantcommunicatie en beoordeling van AI-output.

Bijlage 1 - Prioriteitenmatrix

Deze matrix ondersteunt de indeling van incidenten. De definitieve prioriteit wordt door MNRV vastgesteld op basis van impact, urgentie, reproduceerbaarheid en beschikbare informatie.

Prioriteit	Impact	Voorbeelden
P1 Kritiek	Volledige uitval productie	Webshop checkout onbruikbaar; website volledig offline; AI-agent blokkeert bedrijfskritisch proces

P2 Hoog	Kernfunctie verstoord	Formulier verstuurt niet; API-koppeling valt uit; betaalstatussen komen niet door
P3 Normaal	Beperkte storing met workaround	Layoutfout; niet-kritische bug; trage pagina; beperkte workflowfout
P4 Laag	Vraag of wijziging	Tekstaanpassing; extra pagina; nieuw rapport; optimalisatieverzoek

Bijlage 2 - Back-up en restore

Back-ups zijn bedoeld voor herstel na incidenten en niet als permanente archieffunctie. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor eigen export, administratie en bewaarplichten wanneer gegevens buiten de systemen van MNRV relevant zijn.

Restore kan impact hebben op recente wijzigingen. MNRV zal waar mogelijk afstemmen welk herstelpunt wordt gebruikt en welke gevolgen dat heeft voor recente data, orders, formulieren, uploads of content.

- Dagelijkse back-up bij beheerde hosting, tenzij anders overeengekomen.
- Retentie in beginsel 30 dagen.
- Restore op verzoek en afhankelijk van beschikbaar herstelpunt.
- Niet gegarandeerd bij externe hosting of accounts buiten beheer van MNRV.
- Speciale migraties, exports of herstelacties kunnen als meerwerk gelden.

Bijlage 3 - AI-specifieke bepalingen

AI-oplossingen vereisen beheer van prompts, kennisbronnen, koppelingen, evaluatiecriteria en gebruikersinstructies. Zonder onderhoud kan de kwaliteit afnemen door gewijzigde bedrijfsprocessen, verouderde kennis, gewijzigde modellen of nieuwe gebruikersvragen.

MNRV kan op verzoek evaluaties uitvoeren op AI-output, gesprekskwaliteit, hallucinatierisico, escalatiecriteria, kosten, latency, promptstructuur, kennisbankdekking en workflowbetrouwbaarheid.

AI-systemen die acties uitvoeren, zoals e-mails verzenden, tickets aanmaken, bestellingen voorbereiden, CRM-gegevens wijzigen of klanten adviseren, moeten voorzien zijn van duidelijke grenzen, logging en waar nodig menselijke goedkeuring.

Onderdeel	SLA-benadering
Modelbeschikbaarheid	Afhankelijk van AI-leverancier indien extern platform
Outputkwaliteit	Geen garantie; wel optimalisatie op basis van evaluatie mogelijk
Kostenbewaking	Alleen indien monitoring of budgetlimieten zijn ingericht
Kennisbank	Onderhoud nodig bij nieuwe producten, diensten of beleid
Autonome acties	Alleen binnen expliciet afgesproken grenzen

Slot en publicatie

Deze SLA is opgesteld voor gebruik door MNRV richting opdrachtgevers en kan worden gepubliceerd op mnr.v.nl of als bijlage bij offertes en overeenkomsten worden gevoegd.

MNRV - KvK 99723611 - info@mnr.v.nl - <https://mnr.v.nl> - Versie 12 juni 2026