

Service Level Agreement

Versie: 1.0
Juni 2021

Deze Service Level Agreement (hierna: "**SLA**") heeft betrekking op de Diensten die door **Cyberfusion**, gevestigd te Eindhoven en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 61334146 (hierna: "**Cyberfusion**"), worden geleverd aan Klant.

De doelstelling van deze SLA is een kwaliteitswaarborging van Cyberfusion naar Klant. Deze SLA kent verschillende niveaus voor de kwaliteit van de dienstverlening (hierna: "Service Levels"), te weten: Basic, Standard en Pro. Afhankelijk van welk Service Level is overeengekomen, kunnen de prestatienormen (zoals Beschikbaarheid en Reactietijd), verantwoordelijkheden en procedures variëren. Waar dat het geval is, wordt dat in deze SLA aangegeven. Niet alle onderdelen van de door Cyberfusion geleverde Diensten vallen onder deze SLA. In de Overeenkomst en bijbehorende dienstenbeschrijvingen is vastgelegd op welke onderdelen van welke door Cyberfusion geleverde Diensten deze SLA van toepassing is. In de Overeenkomst is tevens vastgelegd welk Service Level op welk onderdeel van welke Dienst voor Klant van toepassing is.

Artikel 1 Definities

De in deze SLA met hoofdletters geschreven termen hebben de hiernavolgende betekenis.

1.1 Algemene Voorwaarden

De algemene de algemene voorwaarden van Cyberfusion, welke integraal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. De meest recente versie(s) van de Algemene Voorwaarden zijn raadpleegbaar op cyberfusion.nl/algemenevoorwaarden.

1.2 Back-up(s)

Een reservekopie van (onderdelen van) de Dienst en/of de daarin opgeslagen gegevens die door Cyberfusion terug kan worden gezet in het geval van Incidenten.

1.3 Controlepaneel

Het online portal waar Klant van in het kader van de Overeenkomst van Cyberfusion toegang tot verkrijgt en waarmee Klant (onderdelen van) de door Cyberfusion geleverde Dienst kan beheren. Het online portal is beschikbaar op cyberfusion.nl.

1.4 Daadwerkelijke beschikbaarheid

De daadwerkelijk gerealiseerde mate van beschikbaarheid van de Dienst.

Cyberfusion

- 1.5 Dienst(en)**
De specifieke dienst(en) waarvan Cyberfusion de levering aan Klant overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst en waarvan uit de Overeenkomst en dienstenbeschrijvingen blijkt dat ze onder deze SLA vallen.
- 1.6 Gepland Onderhoud**
Onderhoud dat plaatsvindt op vooraf bepaalde tijdstippen. De vierde dinsdag van iedere maand start om 23:00 het maandelijkse vaste Geplande Onderhoud. Dit tijdvak eindigt op de vierde woensdag om 06:00 (7 uur later). De tweede dinsdag van iedere maand start om 23:00 het maandelijkse vaste Geplande Onderhoud. Dit tijdvak eindigt op de tweede woensdag om 06:00 (7 uur later). Cyberfusion kan naar eigen inzicht besluiten het maandelijkse vaste Geplande Onderhoud over te slaan, zonder Klant hiervan op de hoogte te hoeven stellen.
- 1.7 Gewenste Beschikbaarheid**
De door Cyberfusion nagestreefde mate van beschikbaarheid van de Dienst.
- 1.8 Incident**
Het substantieel niet voldoen van de Dienst aan de tussen Partijen Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Incident is alleen sprake indien Afnemer deze kan aantonen. Een Wijzigingsverzoek, hoewel in principe geen Incident, wordt in deze SLA, daar waar relevant, beschouwd als een Incident met prioriteitsniveau 4.
- 1.9 Kantooruren**
De uren van 09:00 tot 17:30 op Werkdagen.
- 1.10 Klant**
De rechtspersoon, handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, die met Cyberfusion een Overeenkomst heeft gesloten voor de levering van een Dienst door Cyberfusion
- 1.11 Onderhoud**
Het plegen van reparaties, het toepassen van (software)-updates, het nemen van voorzorgsmaatregelen, regelmatige controle van de Dienst en overige onderhoudswerkzaamheden zoals nader omschreven in Artikel 8 (Onderhoud).
- 1.12 Ondersteuning**
Het geven van mondelinge (telefonisch) en Schriftelijke adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Dienst, zoals nader omschreven in Artikel 9.1.
- 1.13 Overeenkomst**
De overeenkomst tussen Cyberfusion en Klant krachtens welke Cyberfusion de Dienst zal leveren en waar de door Klant geaccordeerde offertes, de Algemene Voorwaarden en indien overeengekomen deze SLA integraal onderdeel van uitmaken.
- 1.14 Partij(en)**
Klant of Cyberfusion (enkelvoud) of Klant en Cyberfusion tezamen (meervoud).

Cyberfusion

- 1.15 Reactietijd**
De tijd, door Cyberfusion gemeten en geregistreerd, tussen het moment waarop een Incident conform deze SLA is gemeld en de bevestiging van de ontvangst daarvan door Cyberfusion richting Klant.
- 1.16 Spoedonderhoud**
Urgent Onderhoud dat dusdanig noodzakelijk is dat het niet kan worden uitgesteld en dat plaatsvindt op een niet vooraf te voorspellen tijdstip.
- 1.17 Werkdagen**
Dagen, niet zijde een zaterdag, zondag of algemeen erkende Nederlandse feestdag, alsmede dagen waarvan Cyberfusion minimaal zeven (7) kalenderdagen voorafgaand heeft aangegeven gesloten te zijn.
- 1.18 Wijzigingsverzoek**
Verzoek tot maatwerk aanpassing van de Dienst die niet nodig is om de Dienst naar behoren te laten werken. Slechts indien Klant Service Level Standard of Service Level Pro heeft kan hij onder deze SLA Wijzigingsverzoeken indienen.
- 1.19 Schriftelijk**
Naast papieren geschriften ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.

Artikel 2 Aard van de SLA

- 2.1** Dit document vormt de SLA voor de Dienst(en) zoals deze geleverd wordt door Cyberfusion. De SLA heeft tot doel het niveau van de dienstverlening vast te leggen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven, prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.
- 2.2** De SLA gaat in op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst en wordt aangegaan voor dezelfde periode als de Overeenkomst waaronder de Dienst wordt geleverd, tenzij anders overeengekomen. De SLA wordt automatisch beëindigd op de datum waarop de Overeenkomst eindigt.
- 2.3** Deze SLA ziet uitsluitend op de volgende standaard supportwerkzaamheden van Cyberfusion:
- het plegen van Onderhoud;
 - het herstellen van Incidenten;
 - het behandelen van Wijzigingsverzoeken;
 - het bewaken van de Gewenste Beschikbaarheid;
 - het leveren van Ondersteuning;
 - het maken van Back-ups.

Cyberfusion

- 2.4** Naast deze standaard supportwerkzaamheden kan Cyberfusion andere werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van Klant. Deze werkzaamheden zullen mogelijk apart in rekening worden gebracht. Voor zover mogelijk zal Cyberfusion vooraf opgaaf van kosten overleggen aan Klant.
- 2.5** De SLA kent verschillende Service Levels op basis waarvan Cyberfusion de Klant verschillende niveaus van dienstverlening aanbiedt, te weten: Basic, Standard en Pro. Afhankelijk van welk Service Level is overeengekomen, kunnen de prestatienormen (zoals Beschikbaarheid en Reactietijd), verantwoordelijkheden en procedures variëren. Waar dat het geval is, wordt dat in deze SLA aangegeven. Niet alle onderdelen van de door Cyberfusion geleverde Diensten vallen onder deze SLA. In de Overeenkomst en bijbehorende dienstenbeschrijvingen is vastgelegd op welke onderdelen van welke door Cyberfusion geleverde Diensten deze SLA van toepassing is. In het kader daarvan zullen de aan het Service Level gekoppelde toezeggingen worden gehanteerd.

Artikel 3 Contactgegevens

- 3.1** Voor het melden van Incidenten en Wijzigingsverzoeken maakt Klant gebruik van de volgende contactgegevens:

Wanneer	E-mailadres	Telefoonnummer
Tijdens kantooruren	support@cyberfusion.nl	+31 40 711 44 96

- 3.2** Buiten Kantooruren kan er uitsluitend contact opgenomen worden met het hierboven genoemde telefoonnummer, als er naar het oordeel van Klant sprake is van een Incident zoals omschreven bij prioriteitsniveau 1 of 2. Druk in dat geval in het keuzemenu op "1". Mocht het gemelde Incident naar het redelijke oordeel van Cyberfusion niet onder prioriteitsniveau 1 of 2 vallen, dan heeft Cyberfusion het recht om de hiervoor gemaakte uren in rekening te brengen en de melding conform het correcte prioriteitsniveau af te handelen.
- 3.3** Klant wijst minimaal één en maximaal 10 contactpersonen aan welke contact met Cyberfusion kunnen opnemen onder deze SLA. Dit doet de Klant door de betreffende contactpersonen in het Controlepaneel daartoe te autoriseren. Op verzoek van Klant kan Cyberfusion besluiten het voorgenoemde maximum te verhogen. De namen en contactgegevens van de contactpersonen zijn tevens vastgelegd in het Controlepaneel.
- 3.4** Enkel de bovenstaande contactpersonen van Klant hebben het recht Incidenten en Wijzigingsverzoeken te melden bij Cyberfusion. Cyberfusion heeft het recht meldingen van Incidenten niet in behandeling te nemen indien deze meldingen zijn gedaan door anderen dan bovengenoemde contactpersonen.
- 3.5** Indien één van de in dit artikel genoemde gegevens wijzigt zal de wijzigende Partij de andere Partij hier zo snel mogelijk van op de hoogte brengen.

Cyberfusion

Artikel 4 Prioriteitsniveaus en afhandeling van Incidenten en Wijzigingsverzoeken

4.1 Incidenten en Wijzigingsverzoeken worden door Klant gemeld aan Cyberfusion conform Artikel 3 (Contactgegevens). Indien Incidenten of Wijzigingsverzoeken op een andere wijze aan Cyberfusion worden gemeld, bijvoorbeeld via andere telefoonnummers of emailadressen, dan kan er mogelijk geen correcte afhandeling plaatsvinden.

4.2 Bij het melden van een mogelijk Incident of Wijzigingsverzoek dienen de volgende gegevens doorgegeven te worden aan Cyberfusion:

- bedrijfsnaam Klant;
- naam van de contactpersoon voor dit mogelijke Incident of Wijzigingsverzoek bij Klant;
- actuele contactgegevens (telefoonnummer, mobiel telefoonnummer, e-mailadres) van die contactpersoon;
- beschrijving van het mogelijke Incident of Wijzigingsverzoek, zo accuraat als mogelijk;
- beschrijving van de door Klant reeds genomen stappen.

Incidenten, mits vatbaar voor verdere behandeling door Cyberfusion, worden ingedeeld in de onderstaande prioriteitsniveaus. Het prioriteitsniveau wordt redelijkerwijs, naar aanleiding van de melding door Klant, bepaald door de supportmedewerker van Cyberfusion die het mogelijke Incident in behandeling neemt. Cyberfusion kan de prioriteit van een Incident tussentijds wijzigen, bijvoorbeeld indien er sprake is van een verandering in de situatie die het Incident minder of juist meer urgent maakt. Wijzigingsverzoeken en door Klant gemelde Incidenten die naar het oordeel van Cyberfusion Wijzigingsverzoeken blijken te zijn, zullen in deze SLA verder worden beschouwd als Incidenten met prioriteitsniveau 4.

Niveau	Omschrijving	Toelichting
1	Hoog	Het geheel niet beschikbaar zijn van (de belangrijkste delen van) de Dienst.
2	Gemiddeld	Gedeeltelijk onderbroken/verminderde prestatie van de Dienst.
3	Laag	Problemen met beperkte gevolgen voor Klant.
4	Wijzigingsverzoek	Verzoek om maatwerk aanpassing van een Dienst, zoals het aanpassen of toevoegen van functionaliteit binnen een Dienst.

Cyberfusion

4.3

In onderstaande tabel wordt de inspanningsverplichting van Cyberfusion weergegeven bij het omgaan met Incidenten, per prioriteitsniveau.

BASIC Niveau	Reactietijd
-------------------------	--------------------

1	1 uur
---	-------

2	1 uur
---	-------

3	-
---	---

4	-
---	---

STANDARD Niveau	Reactietijd
----------------------------	--------------------

1	1 uur
---	-------

2	1 uur
---	-------

3	-
---	---

4	-
---	---

PRO Niveau	Reactietijd
-----------------------	--------------------

1	1 uur
---	-------

2	1 uur
---	-------

3	-
---	---

4	-
---	---

Cyberfusion

- 4.4** De supportmedewerker van Cyberfusion zal de contactpersoon bij Klant ten aanzien van een melding van een Incident binnen de Reactietijd voorzien van een bevestiging van ontvangst daarvan.
- 4.5** De supportmedewerker van Cyberfusion zal de contactpersoon bij Klant ten aanzien van het specifieke Incident per e-mail binnen de Reactietijd berichten over:
- het prioriteitsniveau van het Incident;
 - indien deze reeds bekend zijn: de oorzaak en de oplossing van het Incident.
- 4.6** Om een terugkoppeling naar Klant te doen, dient Cyberfusion in bezit te zijn van geldige contactgegevens van de contactpersoon bij Klant conform Artikel 3 (Contactgegevens). Klant heeft hierbij de verantwoordelijkheid voor het verschaffen van correcte en up-to-date contactgegevens. Indien de bij Cyberfusion bekende contactgegevens niet juist zijn vanwege een doen of nalaten door Klant, of indien het niet-tijdig terugkoppelen door Cyberfusion over het Incident het gevolg is van omstandigheden welke Cyberfusion niet kunnen worden toegerekend, dan geldt als tijdstip van terugkoppeling de poging die Cyberfusion daartoe gedaan heeft.
- 4.7** Klant stemt ermee in naar beste vermogen te assisteren bij het verhelpen van het Incident. Tevens zal Klant toegang verlenen aan Cyberfusion tot de plaatsen waar de Dienst is geïnstalleerd of waar het Incident kan worden verholpen, voor zover Klant toegang kan verlenen.
- 4.8** Cyberfusion maakt gebruik van een escalatieprocedure die wordt ingezet wanneer een Incident (naar redelijke verwachting) niet binnen een bepaalde tijd kan worden opgelost. Tijdens deze procedure zal Cyberfusion alle redelijkerwijs beschikbare middelen (waaronder, indien zij dit noodzakelijk acht, externe technische engineers) inzetten om de oplossing van het Incident te bespoedigen. Tijdens de escalatieprocedure worden daarnaast eventueel specifieke afspraken gemaakt over de oplossing van het Incident met Klant. Tijdens de escalatieprocedure zal Cyberfusion de Klant (tijdens Kantooruren) periodiek op de hoogte houden van de voortgang van de oplossing van het Incident. De Partijen kunnen hier Schriftelijk nadere afspraken over maken.

Artikel 5 Beschikbaarheid

- 5.1** Cyberfusion spant zich vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar in de Dienst de hieronder genoemde percentages van die tijd beschikbaar te laten zijn, aan te merken als de Gewenste Beschikbaarheid.

BASIC	STANDARD	PRO
-	-	99,9%

- 5.2** Beschikbaar wil zeggen dat de Dienst door Klant benaderd en gebruikt kan worden.

Cyberfusion

- 5.3 De Daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt maandelijks en telkens op maandbasis door Cyberfusion als volgt berekend:

$$DB = \frac{GB - \sum G}{GB} * 100\%$$

"DB" = Percentage van Daadwerkelijke Beschikbaarheid;
"GB" = Gewenste Beschikbaarheid in minuten;
"G" = Het aantal minuten dat de Dienst niet beschikbaar is.

- 5.4 Niet-beschikbaarheid als gevolg van overmacht op grond van de wet en/of zoals gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden, door Onderhoud of door storingen aan de verbinding en/of apparatuur die buiten de macht van Cyberfusion liggen, of door oorzaken die toe te rekenen zijn aan Klant, wordt niet aangemerkt als niet-beschikbaarheid in de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid.

Artikel 6 Bewaking van Beschikbaarheid

- 6.1 Cyberfusion zal ten behoeve van het vaststellen of de in Artikel 5 (Beschikbaarheid) genoemde Gewenste Beschikbaarheid nageleefd wordt elke 5 minuten een sample nemen van relevante gegevens. Op basis daarvan wordt berekend of de gestelde normen zijn overschreden.
- 6.2 Indien gedurende 10 achtereenvolgende minuten geen sample kan worden genomen, wordt automatisch een melding aan Cyberfusion verzonden. Bij geconstateerde niet-beschikbaarheid zal Cyberfusion hiervan melding doen aan Klant.
- 6.3 Op meldingen van Klant over vermeende niet-beschikbaarheid en na ontvangst van een hierboven genoemde melding over niet-beschikbaarheid van de Dienst, zal Cyberfusion reageren conform de Reactietijden als genoemd in Artikel 4 (Prioriteitsniveaus en afhandeling van Incidenten).
- 6.4 Cyberfusion zal op verzoek van Klant de Daadwerkelijke Beschikbaarheid rapporteren.

Artikel 7 Gevolgen niet-halen Service Levels

- 7.1 In geval Cyberfusion tekort is geschoten in het halen van de in Artikel 4 (Prioriteitsniveaus en afhandeling van Incidenten) genoemde Reactietijden, zal Cyberfusion per geval, op verzoek van Klant, een boetebedrag betalen dan wel crediteren dat gelijk is aan de hieronder genoemde vergoeding.

BASIC	STANDARD	PRO
-	-	100% van het maandbedrag voor de SLA

Cyberfusion

- 7.2 In geval Cyberfusion tekort is geschoten in het behalen van de Gewenste Beschikbaarheid zal Cyberfusion voor iedere periode waarover de Daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt berekend een boetebedrag betalen dan wel crediteren dat gelijk is aan de hieronder genoemde vergoeding.

BASIC	STANDARD	PRO
-	-	100% van het maandbedrag voor de SLA

- 7.3 Indien Cyberfusion op verzoek van Klant constateert dat een boetebedrag verschuldigd is, wordt hiervan Schriftelijk melding gedaan aan Klant en wordt deze gecrediteerd. Indien Klant meent dat een boetebedrag verschuldigd is terwijl Cyberfusion deze niet uit eigen beweging heeft toegekend, dient Klant Schriftelijk een verzoek hiertoe in te dienen en bewijs te overleggen.

- 7.4 Het uit te betalen boetebedrag zal per maand nimmer het onder de Overeenkomst voor de SLA verschuldigde maandbedrag overschrijden.

- 7.5 Geen boetebedrag is verschuldigd indien en voor zover het niet-halen van de Service Levels voortvloeit uit:

- handelen van Klant in strijd met diens verplichtingen uit de Overeenkomst;
- één of meerdere configuratie- of installatiefouten van Klant;
- het handelen van een derde partij voor zover dit volgens in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor rekening en/of risico van de Klant, althans niet voor rekening en/of risico van Cyberfusion, behoort te komen;
- overmacht op grond van de wet en/of zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden;
- tekortkomingen in producten of diensten die door Klant zijn afgenomen bij derde partijen.

Artikel 8 Onderhoud

- 8.1 Cyberfusion kan van tijd tot tijd naar eigen inzicht Gepland Onderhoud plegen aan de Dienst. Cyberfusion zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Kantooruren uit te voeren. Cyberfusion zal zich inspannen om Klant minimaal zeven (7) Werkdagen van tevoren op de hoogte te stellen van zulk Gepland Onderhoud. Gepland Onderhoud wordt niet meegerekend als niet-beschikbaarheid in de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid.
- 8.2 Cyberfusion zal zich inspannen om Gepland Onderhoud nooit meer dan maximaal acht (8) uur te laten beslaan.

Cyberfusion

8.3 Indien Spoedonderhoud aan de Dienst naar het oordeel van Cyberfusion noodzakelijk dan is dit te allen tijde toegestaan. Cyberfusion zal zich inspannen het Spoedonderhoud zo vroeg mogelijk voor de uitvoering daarvan aan te kondigen. Vanwege de druk die doorgaans met Spoedonderhoud gemoeid is, kunnen de werkzaamheden reeds aangevangen zijn bij het doen van de aankondiging. Niet-beschikbaarheid als gevolg van Spoedonderhoud wordt niet meegerekend in de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid.

8.4 Klant kan Cyberfusion verzoeken om Onderhoud te verrichten. Cyberfusion is te allen tijde gerechtigd om een dergelijk verzoek te weigeren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de situatie waarbij het verrichten van Onderhoud een (nadelig) effect kan hebben op de compatibiliteit met de Dienst en/of Daadwerkelijke Beschikbaarheid en/of buiten de omvang van deze SLA en/of Overeenkomst valt.

Artikel 9 Ondersteuning, meerwerk en Wijzigingsverzoeken

9.1 Cyberfusion biedt Ondersteuning bij levering van de Dienst in de vorm van beantwoording van korte vragen, gebruikersondersteuning en andere werkzaamheden die naar het oordeel van Cyberfusion ondersteunend zijn en snel en eenvoudig kunnen worden uitgevoerd.

9.2 In aanvulling op de in lid 1 genoemde Ondersteuning en de overige supportwerkzaamheden in deze SLA, kan Cyberfusion bereid zijn zekere andere werkzaamheden te verrichten ten behoeve van Klant. Op verzoek van Klant of wanneer Klant een Incident heeft gemeld dat, ingevolge Artikel 4, een Wijzigingsverzoek blijkt te zijn, kan Cyberfusion een offerte opstellen voor de werkzaamheden in het kader van dat verzoek of dat Wijzigingsverzoek.

9.3 Indien:

- a. Incident toe te rekenen is aan Klant, zoals onder meer in de gevallen genoemd in Artikel 7.5.a-c en 7.5.e;
- b. Klant conform Artikel 4 (Prioriteitsniveaus en afhandeling van Incidenten) een Wijzigingsverzoek heeft gemeld;
- c. een situatie zich voordoet zoals beschreven in Artikel 3.2

is Cyberfusion gerechtigd voor de behandeling van het betreffende Incident of Wijzigingsverzoek kosten in rekening te brengen zonder voorafgaande instemming van de Klant, conform de gebruikelijke uurtarieven.

Cyberfusion

Artikel 10 Back-ups

10.1 Cyberfusion zal zich inspannen om met de hieronder genoemde frequentie ten behoeve van Klant Back-ups te maken. Afhankelijk van de betreffende Dienst, stelt Cyberfusion Klant in staat om zelf Back-ups te maken.

BASIC	STANDARD	PRO
ledere 24 uur	ledere 24 uur	ledere 24 uur*

** Klant kan een Wijzigingsverzoek indienen ter aanpassing van dit interval. Cyberfusion zal Klant dan informeren over de beschikbare mogelijkheden.*

10.2 De Back-ups worden opgeslagen op een andere geografische locatie dan waar de oorspronkelijke gegevens staan opgeslagen..

10.3 De door Cyberfusion gemaakte Back-ups zijn primair bedoeld voor catastrofale Incidenten aan de zijde van Cyberfusion. Indien Klant aan Cyberfusion verzoekt om bepaalde data terug te zetten of aan te leveren zonder dat er sprake is van dergelijke Incidenten, kan Cyberfusion hiervoor zonder voorafgaande instemming van Klant redelijke kosten bij Klant in rekening brengen conform de gebruikelijke uurtarieven. Cyberfusion kan in een dergelijk geval geen garanties bieden omtrent het terugzetten van de Back-up, tenzij daar specifieke afspraken over zijn gemaakt.

Artikel 11 Algemene Voorwaarden

11.1 Op deze SLA zijn de Algemene Voorwaarden van Cyberfusion van toepassing.

11.2 Artikel 21 (Wijziging en rangorde) is van overeenkomstige toepassing op deze SLA.