
PayByLink – Service Level Agreement (SLA)

Versie 2026.04 – van toepassing op alle SaaS-diensten van PayByLink B.V. (“PBL”)

Deze Service Level Agreement (“SLA”) is van toepassing op het gebruik van de SaaS-diensten die worden geleverd door PayByLink B.V. (“PBL”). De SLA vormt een aanvulling op de overeenkomst tussen PBL en de klant, waaronder de NLdigital Voorwaarden, die onverminderd van toepassing blijven.

Door gebruik te maken van de SaaS-diensten accepteert de klant deze SLA.

1. Definities

Kantooruren

Maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 17:30 uur CET, exclusief officiële Nederlandse feestdagen.

Beschikbaarheid

Het percentage tijd per kalenderjaar waarin de productieomgeving van de SaaS-diensten operationeel en toegankelijk is voor klanten, exclusief:

- gepland onderhoud
- vooraf aangekondigde updates
- omstandigheden buiten de invloed van PBL, waaronder overmacht, internetstoringen en verstoringen in diensten van derden waarvan PBL afhankelijk is, zoals externe leveranciers (o.a. Microsoft Azure, Spryng en SendGrid) en Payment Service Providers)

2. Beschikbaarheid

PBL streeft naar een jaarlijkse beschikbaarheid van **99,2%** voor de SaaS-diensten. Beschikbaarheid wordt gemeten over een kalenderjaar.

Beschikbaarheid is niet van toepassing tijdens:

- onderhoudsvensters zoals beschreven in artikel 3
- aangekondigde updates
- omstandigheden buiten de redelijke controle van PBL
- beperkingen van diensten van Microsoft, SendGrid en Spryng zoals beschreven in artikel 4

3. Onderhoud

3.1 Gepland onderhoud

- Gepland onderhoud wordt uitgevoerd tussen 21:00 en 08:00 uur CET.
- Onderhoud wordt minimaal 48 uur vooraf aangekondigd via e-mail of melding in de SaaS-diensten.

3.2 Onderhoud met verhoogde downtime-risico's

- Wordt waar mogelijk buiten kantooruren ingepland.
- Wordt eveneens wordt minimaal 48 uur vooraf aangekondigd via e mail of melding in de SaaS-diensten.

4. Hosting & Infrastructuur

Microsoft Azure

- De SaaS-diensten draait op Microsoft Azure-infrastructuur, ontworpen en beheerd volgens moderne beveiligings- en kwaliteitsnormen.
- Microsoft levert:
 - 24x7 datacenterbeveiliging en hardware-ondersteuning
 - bescherming tegen brand, fysieke inbraak en stroomuitval
 - firewalling, dataveiligheid en back-uptechnologieën
- De serviceniveaus van PBL zijn mede afhankelijk van de voorwaarden van Microsoft. Deze zijn beschikbaar via: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Microsoft-Products-and-Services-Data-Protection-Addendum-DPA>

SendGrid

- Voor het betrouwbaar verzenden en beheren van e-mail maakt PBL gebruik van SendGrid.
- De serviceniveaus van PBL zijn mede afhankelijk van de voorwaarden van Twilio. Deze zijn beschikbaar via: <https://www.twilio.com/legal/service-level-agreement>

Spryng

- PBL maakt voor het verzenden van SMS-berichten gebruik van de diensten van Spryng, een Nederlandse aanbieder van zakelijke messaging-diensten.
- De serviceniveaus van PBL zijn mede afhankelijk van de voorwaarden van Spryng. Beschikbaar via: https://paybylink.com/wp-content/uploads/2026/04/20210819_PayByLink-VWO-23-8-2021_signed.pdf

5. Classificatie van incidenten

Incidenten die door klanten worden gemeld, worden door PBL ingedeeld in de volgende categorieën:

Categorie I – Kritiek

Ernstige verstoring voor **alle** gebruikers; systeem grotendeels onbruikbaar.

Categorie II – Hoog

Ernstige verstoring voor **meerdere** gebruikers of van essentiële onderdelen van de SaaS-diensten.

Categorie III – Medium

Beperkte verstoring voor meerdere gebruikers van voor specifieke functionaliteiten.

Categorie IV – Laag

Beperkte verstoring voor **één** gebruiker.

6. Reactietijden (Diagnose)

Na ontvangst van een incidentmelding start PBL binnen de onderstaande tijden met de diagnose:

Incidentcategorie	Diagnose binnen
Categorie I – Kritiek	3 uur
Categorie II – Hoog	6 uur
Categorie III – Medium	1 werkdag
Categorie IV – Laag	2 werkdagen

- Deze diagnose- en reactietijden gelden uitsluitend tijdens kantooruren.
- Binnen de diagnoseperiode geeft PBL een verwachte oplostijd door.

7. Support

Klanten kunnen support aanvragen via:

- M: support@paybylink.com
- T: **+31 (0)20-2148000**
- PBL neemt binnen 12 werkuren contact op na ontvangst van de melding.
- Tijdens kantooruren is een specialist beschikbaar voor ondersteuning.

8. Derde partijen

PBL mag externe partijen inschakelen om onderdelen van deze SLA uit te voeren. PBL blijft verantwoordelijk voor:

- correcte uitvoering van verplichtingen, en
- handelen van ingeschakelde derden alsof het haar eigen handelen betreft.

9. Updates & Wijzigingen

PBL kan de SaaS-diensten gedurende de looptijd voorzien van updates of wijzigingen, waaronder:

- technische verbeteringen
- beveiligingsupdates
- wijzigingen in functionaliteit
- upgrades van infrastructuur

Updates zullen niet leiden tot een materiële vermindering van prestaties, beveiliging of beschikbaarheid van de SaaS-diensten.

Wijzigingen met een significante impact op gebruikers worden vooraf aangekondigd.

10. Maatwerkfunctionaliteiten

Klanten kunnen maatwerk aanvragen.

Deze worden afzonderlijk overeengekomen en vallen onder de relevante contractuele afspraken.

11. Verwerking van persoonsgegevens

PBL verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor het leveren van de SaaS-diensten.

PBL voldoet aan de geldende privacywetgeving (waaronder de AVG).

De klant waarborgt dat zowel hijzelf als eindgebruikers de relevante privacywetgeving naleven.

12. Relatie met Overeenkomsten

Deze SLA vormt een aanvulling op:

- de toepasselijke overeenkomst(en) tussen PBL en de klant
- de NLdigital Voorwaarden

Bij tegenstrijdigheden prevaleert deze SLA boven de NLdigital Voorwaarden of andere contractdocumenten, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

13. Aansprakelijkheid bij lagere beschikbaarheid

Indien de beschikbaarheid van de SaaS-diensten onder **99,2%** per kalenderjaar komt, na toepassing van de uitzonderingen in deze SLA, is de aansprakelijkheid van PBL beperkt tot:

- de licentiekosten (exclusief btw) die de klant heeft betaald in de 12 maanden voorafgaand aan het incident dat tot aansprakelijkheid leidde.

14. Wijzigingen aan deze SLA

PBL kan deze SLA periodiek aanpassen.

De meest recente versie wordt altijd gepubliceerd op de pagina: <https://paybylink.com/nl/terms/>

Bij wezenlijke wijzigingen informeert PBL klanten minimaal 30 dagen vooraf.