

Service level agreement (SLA)

Versie 1.0, ingangsdatum 17 september 2026

Deze SLA beschrijft wat je van Eclarion mag verwachten: hoe onze support werkt, hoe beschikbaar het platform is en hoe backups en herstel geregeld zijn.

Voor wie geldt deze SLA?

Voor iedereen met een Eclarion-abonnement, ongeacht het pakket. We verkopen geen supportpakketten en kennen geen supportniveaus: elke klant krijgt dezelfde service, van dezelfde mensen. Je hoeft er niets voor te tekenen of bij te betalen. De SLA is onderdeel van onze dienstverlening en staat gepubliceerd op deze pagina, inclusief versiegeschiedenis.

Hoe werkt onze support?

Supportvragen stel je via de chat in Eclarion of per e-mail aan team@eclarion.com, in het Nederlands of Engels. Je krijgt antwoord van de mensen die het product maken en je omgeving kennen. We werken niet met een eerste lijn, ticketnummers of wachtrijen.

Support is beschikbaar op werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur (Nederlandse tijd, Nederlandse feestdagen uitgezonderd). Support is onbeperkt en inbegrepen: ook meekijken in je omgeving, een berekening uitzoeken of uitleggen hoe iets werkt.

Hoe snel reageren we?

Bij een storing telt niet wanneer we beginnen, maar dat we doorwerken tot het is opgelost. De bewaking draait 24/7 en alarmeert ons direct, ook buiten kantooruren. Tijdens een storing publiceren we minimaal elk uur een update op de statuspagina en informeren we getroffen klanten actief. Je hoeft niet zelf te ontdekken dat er iets aan de hand was. Bij merkbare impact ontvang je na afloop een korte oorzaakanalyse.

Voor alle overige berichten geldt: uiterlijk de volgende werkdag een inhoudelijke reactie, in de praktijk doorgaans binnen enkele uren. Inhoudelijk wil zeggen: wat we hebben vastgesteld en wat de volgende stap is, geen automatische ontvangstbevestiging.

Hoe beschikbaar is Eclarion?

Minimaal 99,9% per kwartaal is onze ondergrens, gemeten over alle uren (dus ook 's nachts en in het weekend). De meting gebeurt door onafhankelijke, externe uptime-monitoring, en de gemeten beschikbaarheid ligt in de praktijk ruim boven de ondergrens. Dat hoeft je niet van ons aan te nemen: je kunt live meekijken op onze statuspagina via status.eclarion.com.

Buiten de meting vallen: vooraf aangekondigd onderhoud, verstoringen buiten onze invloedssfeer (zoals internetstoringen of problemen in jouw eigen netwerk) en overmacht.

We werken niet met servicetegoeden of boeteclausules. De echte remedie is eenvoudiger: een abonnement is maandelijks opzegbaar, of bij jaarbetaling tegen het einde van het abonnementsjaar. Als we onze afspraken structureel niet waarmaken, zit je dus niet lang aan ons vast.

Hoe zit het met onderhoud en nieuwe versies?

We ontwikkelen doorlopend en brengen verbeteringen automatisch bij je: geen versies, geen upgradekosten, geen installatiewerk. Reguliere releases veroorzaken geen noemenswaardige onderbreking.

Ingrijpend onderhoud dat merkbare impact heeft kondigen we minimaal 5 werkdagen van tevoren aan en plannen we buiten Nederlandse kantooruren.

Beveiligingsupdates installeren we elke nacht. Vereist een update een herstart van een server, dan gebeurt die 's nachts tussen 01:00 en 03:00 Nederlandse tijd en is Eclarion hooguit enkele minuten niet beschikbaar. Dit vaste venster geldt als aangekondigd onderhoud.

Hoe zijn backups geregeld?

Je data wordt op twee manieren veiliggesteld:

- **Doorlopend:** elke wijziging wordt continu naar een backup weggeschreven. Bij een calamiteit kunnen we de database terugzetten naar een moment naar keuze, met maximaal 15 minuten dataverlies (in de praktijk minder dan een minuut).
- **Dagelijks:** elke nacht maken we een volledige backup naar een andere locatie dan de database zelf (Helsinki). Die dagelijkse backups bewaren we 42 dagen.

Backups staan, net als het platform zelf, versleuteld op servers in de Europese Unie. Bij een calamiteit is ons doel het platform binnen 8 uur te herstellen, doorgaans lukt dat sneller.

Wat gebeurt er met je data als je vertrekt?

Je data is van jou. Je kunt op elk moment zelf alles exporteren naar Excel of CSV, zonder ons daarvoor nodig te hebben.

Zeg je het abonnement op, dan houden we je omgeving nog 3 maanden beschikbaar om alles te downloaden. Daarna verwijderen we je gegevens definitief. Kopieën in backups verdwijnen binnen 45 dagen na die verwijdering.

Hoe verhoudt deze SLA zich tot andere documenten?

Deze SLA vult onze [algemene voorwaarden](#) aan. Bij strijdigheid tussen deze SLA en de algemene voorwaarden gaat deze SLA voor. Voor de verwerking van persoonsgegevens geldt onze verwerkersovereenkomst. Op dat onderwerp gaat de verwerkersovereenkomst voor.

Kunnen we deze SLA wijzigen?

Ja, maar niet stilletjes. Materiële wijzigingen kondigen we ruim van tevoren per e-mail aan bij de beheerders van je account. Elke versie krijgt een eigen nummer en ingangsdatum en blijft als PDF beschikbaar, zodat altijd duidelijk is welke versie op welk moment gold.

Versiegeschiedenis

Versie 1.0, 17 september 2026: eerste gepubliceerde versie