



SLA Standard SaaS Mailinblack – NL

Description

Per 01/10/2024

1. Standaard servicegaranties

Mailinblack doet er alles aan om de beschikbaarheid van zijn diensten te waarborgen. In het geval dat de beschikbaarheidsgarantie van 99,50 % niet wordt gehaald, wordt de klant forfaitair gecompenseerd op basis van onderstaande tabel. De vergoeding wordt berekend op basis van een maandelijkse huurwaarde, gelijk aan 1/x-deel (1/12 voor een verbintenis van 1 jaar, 1/36 voor een verbintenis van 3 jaar) van het bedrag van de verkochte licenties.

Servicebeschikbaarheid		Vergoeding berekend op basis van de gemiddelde maandelijkse huur.
100,00 %	99,50%	0 %
99,50 %	99,40%	1 %
99,40 %	99,30%	2 %
99,30 %	99,20%	3 %
99,20 %	99,10%	6 %
99,10 %	99,00 %	9 %
99,00 %	98,90 %	12 %
98,90 %	98,80 %	15 %
98,80 %	98,70 %	18 %
98,70 %	98,60 %	21 %
98,60 %	98,50 %	23 %
98,50 %	98,40 %	26 %
98,40 %	98,30 %	29 %



		Vergoeding berekend op basis
98,30 %	98,20 %	van de gemiddelde maandelijkse
Servicebeschikbaarheid	98,10 %	huur.
98,20 %		32 %
	98,00 %	35 %
98,10 %		38 %
	97,90 %	41 %
98,00 %		44 %
	97,80 %	47 %
97,90 %		50 %
	97,70 %	
97,80 %		
	97,60 %	
97,70 %		

Propiedad de Mailinblack



De beschikbaarheid van de dienst wordt gemeten aan de hand van de volgende servicecomponenten:

- **Protect**

- Het functioneren van de specifieke e-mailcyclus van Protect.
- Het functioneren van de gebruikersinterface waarmee e-mails in quarantaine kunnen worden vrijgegeven.

?? **Onbeschikbaarheid**: een storing van meer dan **15 minuten** in de “e-mailcyclus van Protect” of meer dan **30 minuten** in de “gebruikersinterface” wordt beschouwd als een onbeschikbaarheid van de dienst en dus als een “blokkerend” incident.

- **Sikker**

- Het functioneren van de gebruikersinterface waarmee toegang wordt verkregen tot opgeslagen identificaties.

- **Cyber Coach**

- Het functioneren van de specifieke e-mailcyclus van Cyber Coach.

- **Cyber Academy**

- Het functioneren van de gebruikersinterface waarmee toegang wordt verkregen tot de opleidingsinhoud.

- **Management**

- Het functioneren van de beheerdersinterface waarmee het platform wordt beheerd.

Beschrijving van de servicecomponent “e-mailcyclus”:

De e-mailcyclus verwijst naar de ontvangst of de aanmaak van een e-mail door de infrastructuur van Mailinblack en de levering ervan aan de e-mailserver van de klant. Als dit verwerkingsproces een vertraging of onderbreking van meer dan 15 minuten ondervindt, wordt er een waarschuwing gestuurd naar de teams van Mailinblack voor interventie, en wordt de dienst als onbeschikbaar beschouwd. De berekening van de vergoedingen begint vanaf het moment dat de waarschuwing wordt gegenereerd.

Beschrijving van de servicecomponent “interface”:

De gebruikersinterface verwijst naar de webinterface, toegankelijk via HTTP en HTTPS, vanaf een webbrowser, die door Mailinblack beschikbaar wordt gesteld aan de gebruikers van de klant, zodat zij geblokkeerde e-mails in quarantaine kunnen vrijgeven, toegang kunnen krijgen tot trainingsmodules of hun wachtwoordkluis. Als deze interface langer dan 30 minuten ontoegankelijk is, wordt een waarschuwing gestuurd naar de teams van Mailinblack voor interventie, en wordt de dienst als onbeschikbaar beschouwd. De berekening van de vergoedingen begint vanaf het moment dat de waarschuwing wordt gegenereerd.

Specifieke gevallen en verantwoordelijkheidsgebied van de klant:

Het servicegebied en de meting van de beschikbaarheid zijn beperkt tot de infrastructuren van Mailinblack. Mailinblack kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de onbeschikbaarheid van zijn e-mailcyclusdiensten of gebruikersinterface als gevolg van een storing of wijziging in de e-mailinfrastructuur van de klant, zijn internettoegang of zijn authenticatieomgeving (LDAP-



directoryservers, Azure AD). Mailinblack kan ook niet verantwoordelijk worden gehouden voor vertragingen of blokkeringen van zijn e-mailcyclusdiensten veroorzaakt door een beveiligingsnalatigheid van de infrastructuur van de klant: bijvoorbeeld het misbruiken van een gebruikersaccount of e-mailserver van de klant, gebruikt om spam te versturen via het Mailinblack-platform, binnen het kader van de functionaliteit "uitgaande SMTP".

Geplande onderbrekingen:

In het kader van de implementatie van service-updates behoudt Mailinblack zich het recht voor om de service tijdelijk te onderbreken, tot maximaal twintig (20) keer per jaar en voor een maximale duur van 1 uur en 30 minuten per keer. De klant wordt zeven (7) dagen van tevoren geïnformeerd over de interventie. Mailinblack geeft de voorkeur aan niet-werkuren voor dit soort interventies. Om de veiligheid van zijn dienst en de bescherming van de gegevens van zijn klanten te waarborgen, behoudt Mailinblack zich het recht voor om de dienst tijdelijk te onderbreken om beveiligingsupdates toe te passen.

2. Technische Ondersteuning

? Voor technische ondersteuning stelt Mailinblack een intern team van 10 technici ter beschikking, gevestigd op het hoofdkantoor in Frankrijk (Marseille). Een technicus wordt toegewezen om eventuele incidenten efficiënt te diagnosticeren en op te lossen, zodat onproductieve uitwisselingen en tijdverlies worden vermeden.

2.1 Een ticket openen

Om technische ondersteuning te krijgen tijdens kantooruren, moet een incidentticket worden geopend. **De ondersteuning wordt als volgt georganiseerd :**

- Aanmaken van een incidentticket:
 - Via onze [online chat](#)
 - Per telefoon: +33 4 88 60 07 80
 - Per e-mail: support@mailinblack.com
- **Ontvangstbevestiging:** wanneer het ticket per e-mail wordt geopend, ontvangt de klant een ontvangstbevestiging per e-mail met het ticketnummer.
- **Volgen van het incident:** alle berichten van de klant moeten het incidentnummer in het onderwerp bevatten.
- **Contact opnemen met de klant:** indien verduidelijking nodig is, neemt de technische ondersteuning rechtstreeks telefonisch contact op met de klant.
- **Afsluiting van het incident:** een e-mail wordt naar de klant gestuurd zodra het incident is opgelost.

2.2 Beschrijving van de ondersteuningsniveaus



Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
[Alle producten]: • Gebruik en functionaliteiten • Administratie en configuratie • Toegang tot interfaces	Protect : • Ontvangst van spam • Niet-ontvangst van een geldig e-mailbericht • Niet-verzending van een authenticatieverzoek Sikker : • Verlies van toegang tot een kluis Cyber Coach : • Niet-ontvangst van een simulatiemail Cyber Academy : • Geen toegang tot de opleidingsmodules	[Alle producten]: • Volledig verlies van toegang tot interfaces Protect : • Volledige onderbreking van de e-mailstroom • E-mails worden met meer dan een half uur vertraging verwerkt • Er worden geen authenticatieverzoeken verzonden vanaf het Mailinblack-platform
GTI : Eind van de dag J+1	GTI : Eind van de dag J+1	GTI : H+2

2.3 Contactgegevens

- E-mailadres : support@mailinblack.com
- Telefoon : + 33 4 88 60 02 52
- Online hulp :
- <https://support.mailinblack.com/>
- Openingstijden: maandag tot vrijdag, van 8u tot 18u (Franse tijd), met uitzondering van feestdagen

2.4. Support Technique en heures non ouvrées 2.4 Technische Ondersteuning buiten kantooruren



In het kader van de standaard SLA is de Technische Ondersteuning van Mailinblack alleen beschikbaar tijdens kantooruren. Als alternatief biedt Mailinblack een telefonische wachtdienst voor blokkerende incidenten in het kader van zijn Premium SLA-service. Neem contact op met de verkoopafdeling van Mailinblack voor meer informatie hierover.

?? Neem contact met ons op

Via de chat : support.mailinblack.com

Per e-mail : : contact@mailinblack.com

Per telefoon : +33 4 88 60 07 80

Date

18/08/2025

Propiedad de Mailinblack