

SERVICE LEVEL AGREEMENT



Versie: 9 Oktober 2023

Partijen

14IT, gevestigd te Nieuw-Vennep aan de Flierveld 8 met KvK-nummer 91437628 (hierna de **Dienstverlener**).

en

De gebruiker hierna de **Opdrachtgever**.

De Dienstverlener en de Opdrachtgever hierna samen **Partijen**.

Achtergrond

De Partijen hebben een gebruikersovereenkomst gesloten voor de licentie van de software VeloDS (hierna de **Software**). Deze overeenkomst is een bijlage bij de gebruikersovereenkomst.

De Dienstverlener levert een dienst waarbij de Software wordt onderhouden en beschikbaar wordt gehouden.

De Opdrachtgever wil gebruiken maken van deze diensten van de Dienstverlener.

De Partijen willen in deze Service Level Agreement (hierna de **Overeenkomst**) hun rechten en verplichtingen vastleggen.

Overeenkomst

Artikel 1 - Omschrijving diensten

De Dienstverlener zal de Software onderhouden en beschikbaar houden en daarnaast ondersteuning bieden bij het gebruik van de software en bij eventuele incidenten in de software.

Het onderhoud (hierna het **Onderhoud**) zal bestaan uit het volgende:

- Het beschikbaar houden van de Software;
- Het beschikbaar houden van de in de Software opgeslagen data;
- Preventief onderhoud aan de Software, zodat de Opdrachtgever de Software kan blijven gebruiken volgens afspraak;
- Het opsporen en herstellen van storingen in de Software (na een melding van de Opdrachtgever, zoals bedoeld in artikel 4);
- Het beschikbaar maken van updates;
- Het beschikbaar maken van upgrades;
- Telefonische ondersteuning;
- Ondersteuning via telefoon, e-mail of per ticket;
- Het maken van dagelijks back-ups van de in de software opgeslagen data.

Artikel 2 - Service niveau

De Dienstverlener zal ervoor zorgen dat de Software kan worden gebruikt volgens de afspraken uit de gebruikersovereenkomst.

De Dienstverlener zal zich inspannen de Software tijdens deze Overeenkomst 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar te maken voor de Opdrachtgever. De Dienstverlener streeft naar een beschikbaarheid van de Software van 99,5%. De Partijen verstaan onder beschikbaarheid: het aantal minuten dat de Software tijdens deze Overeenkomst in een kalendermaand beschikbaar is geweest. Bij de beschikbaarheid wordt de tijd die is besteed aan noodonderhoud, de tijd waarbinnen de Software door overmacht niet beschikbaar was en het onderhoudsvenster niet meegerekend.

Artikel 3 - Updates en upgrades

De Dienstverlener zal regelmatig software updates uitvoeren. Met deze updates worden bekende fouten in de Software hersteld of kleine verbeteringen in de functionaliteiten doorgevoerd.

De Dienstverlener zal updates en upgrades doorvoeren op de server. De Dienstverlener zal de Opdrachtgever op de hoogte brengen als een update of upgrade is uitgevoerd en meldt daarbij welke verbeteringen of veranderingen zijn doorgevoerd in de Software.

Artikel 4 - Storingen

De Opdrachtgever stelt de Dienstverlener meteen op de hoogte als er een storing is bij het gebruik van de Software. De Partijen verstaan onder storing (hierna de **Storing**): alle onderbrekingen in de Software en alle gebeurtenissen waardoor de Software minder bruikbaar is.

De Dienstverlener zal de Opdrachtgever zo snel mogelijk van een reactie voorzien.

De Dienstverlener zal de Opdrachtgever gelijk op de hoogte stellen wanneer de Storing is opgelost. Voor de Oplostijd geldt dat de Storing is opgelost zodra de Opdrachtgever op de hoogte is gesteld.

Artikel 5 - Vergoeding

De vergoeding afgesproken in de gebruikersovereenkomst is ook een vergoeding voor de diensten uit deze Overeenkomst (hierna de **Onderhoudsvergoeding**). Dit geldt niet voor de diensten waarbij een aparte vergoeding staat vermeld (zie vorige pagina).

Aanvullende werkzaamheden, bestaande uit (grote) wijzigingen of het doorvoeren van maatwerk aanpassingen, zijn niet inbegrepen in de Onderhoudsvergoeding. Voorbeelden van (grote) wijzigingen zijn bijvoorbeeld maatwerk voor de Opdrachtgever of rapporten voor de Opdrachtgever.

Artikel 6 - Duur en beëindiging

Deze Overeenkomst gaat in zodra de Opdrachtgever voor het eerst gebruik maakt van de Software. De Partijen gaan deze Overeenkomst aan voor zolang de gebruikersovereenkomst tussen de Partijen van kracht is. Deze Overeenkomst kan niet los van de gebruikersovereenkomst worden opgezegd.

De Partijen kunnen deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen in de volgende gevallen:

- Voor de andere partij is aangevraagd surseance van betaling;
- De andere partij is of wordt failliet verklaard;
- De andere partij is getroffen door beslagmaatregelen; of
- Het bedrijf van de andere partij is of wordt ontbonden.

Artikel 7 - Aansprakelijkheid

De Dienstverlener zal de dienst naar zijn beste vermogen uitvoeren. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit deze Overeenkomst of die ontstaat door een tekortkoming in de uitvoering daarvan. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor de gevolgen van (eventuele) onjuistheden met betrekking tot de dienst.

Artikel 8 - Geheimhouding

De Partijen en eventuele derden die voor de uitvoering van de dienst door de Dienstverlener zijn ingeschakeld, zijn verplicht elkaars vertrouwelijke informatie geheim te houden.

Artikel 9 - Overdraagbaarheid

De Partijen mogen hun rechten en plichten uit deze Overeenkomst niet (deels) overdragen aan derden, tenzij zij daarvoor de voorafgaande schriftelijke toestemming hebben van de andere partij.

Artikel 10 - Kosten, verzuim

De Opdrachtgever moet alle kosten vergoeden die de Dienstverlener maakt om de Opdrachtgever tot nakoming van deze Overeenkomst te dwingen.

Als een bepaalde verplichting niet wordt nagekomen of een bepaalde termijn voor de nakoming van een verplichting verloopt, dan is de Opdrachtgever (automatisch) in verzuim. Een ingebrekestelling is niet vereist.

Artikel 11 - Nietigheid

Als een deel van deze Overeenkomst nietig of vernietigbaar is, verandert dat niets aan de geldigheid van de rest van de Overeenkomst. Het nietige deel wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk de inhoud van de nietige bepaling volgt.

Artikel 12 - Slotbepaling

Alleen schriftelijke wijzigingen op deze Overeenkomst zijn geldig.

Deze Overeenkomst vervangt alle eerdere overeenkomsten tussen Partijen.

Artikel 13 - Toepasselijk recht

Nederlands recht.

Artikel 14 - Bevoegde rechter

Rechtbank Noord-Holland.