

RONDSsoftware B.V. - Service Level Agreement

Algemeen

Deze Service Level Agreement heeft betrekking op de wederzijdse verplichtingen aangegaan door het afsluiten van een Online boekhouden contract bij RONDSsoftware B.V.

Artikel 1. Definities

1.1 Hieronder volgt een lijst van te definiëren begrippen:

- **Diensten:** De in deze overeenkomst omschreven werkzaamheden die door Opdrachtnemer in het kader van deze overeenkomst zullen worden uitgevoerd met inbegrip van te leveren prestaties.
- **Onderhoud en beheer:** De tussen partijen overeengekomen werkzaamheden terzake van het technisch beheer van Apparatuur en Systeemprogrammatuur.
- **Systeemprogrammatuur:** de besturingsprogrammatuur die wordt gebruikt op de Apparatuur, inclusief daarbij behorende Documentatie. Onder Systeemprogrammatuur wordt mede begrepen overige hulpprogrammatuur, die ter beschikking wordt gesteld door de Opdrachtnemer. Apparatuur en Systeemprogrammatuur tezamen vormen de ICT infrastructuur.
- **Gebrek:** Een gebrek is ontstaan wanneer de Apparatuur en Systeemprogrammatuur niet voldoen aan de algemeen geldende norm.
- **ICT infrastructuur:** de Apparatuur en de Systeemprogrammatuur tezamen.
- **Reactietijd** het tijdsverloop, dat start op het moment van ontstaan van een Gebrek, en stopt op **Hersteltijd:** het werkelijke tijdsverloop, dat start na ontstaan van het Gebrek en stopt op het moment Gebrek is hersteld, dan wel vervangende Apparatuur of Programmatuur heeft geplaatst c.q. geïnstalleerd.
- het moment dat de Opdrachtnemer meldt wat de oplossingsrichting en Hersteltijd is.
- **MTBF:** mean time between failure: gemiddelde tijdsduur tussen twee storingen.
- **MTTR:** mean time to repair: gemiddelde hersteltijd.
- **Onderhoud:** werkzaamheden die RONDSsoftware B.V. verricht of doet verrichten aan haar netwerk, datacenter en voorzieningen.
- **Responsetijd:** Tijdsperiode tussen de registratie van een storing bij RONDSsoftware B.V en de daadwerkelijke start van de werkzaamheden door of in opdracht van RONDSsoftware B.V ten behoeve van de opheffing van de storing.
- **Werkuren:** de uren op maandag tot en met vrijdag tussen 9:00 en 17:00, uitgezonderd officiële feestdagen.

Artikel 2. Verplichtingen van RONDSsoftware B.V.

1. RONDSsoftware B.V. spant zich als een goed dienstverlener in door zorg te dragen voor:
 - Het verlenen van aansluiting op het systeem aan de klant voor de in de overeenkomst bepaalde RONDSsoftware B.V. dienst(en);
 - Het tot stand brengen en in stand houden van de verbindingen die via het systeem met het Internet gemaakt kunnen worden;
 - De beveiliging van gegevens die opgeslagen worden.
2. RONDSsoftware B.V. kan echter geen 100% onbelemmerde toegang tot het systeem en het Internet garanderen, noch dat te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de RONDSsoftware B.V. diensten.
3. RONDSsoftware B.V. onthoudt zich van het inzien van persoonlijke e-mail en/of bestanden van klanten en stelt deze niet ter beschikking aan derden, tenzij RONDSsoftware B.V. hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is of hier door de klant om verzocht wordt. In het geval de klant handelt, of wordt vermoed te handelen, in strijd met artikel 4.2 tot en met 4.4 van deze algemene voorwaarden is inzage ook geoorloofd.
4. RONDSsoftware B.V. is verplicht alle informatie, bedrijfsgegevens, gegevensbestanden van de klanten en overige bij de uitoefening van de werkzaamheden ter kennis komende vertrouwelijke gegevens zorgvuldig te bewaren en geheim te houden.
5. RONDSsoftware B.V. garandeert dat haar medewerkers gedurende de looptijd van de overeenkomst en na het eindigen van de overeenkomst tegenover derden geheimhouding zullen betrachten met

- betrekking tot alle gegevens betreffende en kennis omtrent de bedrijfs-aangelegenheden van de klant, waarvan zij bij de uitvoering van de overeenkomst kennis nemen.
6. RONDSoftware B.V. zal maatregelen nemen met het doel te voorkomen dat gegevens als bedoeld in artikel 4 ter kennis komen van derden.
 7. RONDSoftware B.V. zorgt voor de benodigde licenties betreffende applicatie en systeemsoftware op het RONDSoftware servers platform.

Artikel 3. Geheimhouding

3.1 Opdrachtnemer erkent dat het bestaan en inhoud van de relatie met Opdrachtgever, alsmede de informatie welke aan haar bekend wordt in het kader van de uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtnemer, een strikt vertrouwelijk karakter dragen.

3.2 Partijen zullen op geen enkele wijze, direct, noch indirect, noch mondeling noch in geschrift, noch anderszins het bestaan, de inhoud van de relatie met wederpartij alsmede de informatie welke aan haar bekend wordt, aan derden bekend maken, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van wederpartij. Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van de overeenkomst, en beperkt zich tot een jaar na afloop.

3.3 Ten aanzien van alle gegevens, afkomstig van Opdrachtgever, die –in welke vorm of op welke informatiedrager dan ook – bij Opdrachtnemer berusten of aan hem zijn verstrekt, verbindt Opdrachtnemer zich:

- alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige berging of opslag;
- de gegevens niet te gebruiken voor enig ander dan overeengekomen doel;
- de gegevens niet langer onder zijn berusting te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichtingen door Opdrachtnemer redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief gemaakt de kopieën onmiddellijk na volledige nakoming van genoemde verplichtingen wederom ter beschikking te stellen van Opdrachtgever dan wel, na verkregen toestemming van Opdrachtgever te vernietigen;
- medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens Opdrachtgever op bewaring en gebruik van gegevens.

Artikel 4. Aansprakelijkheid

4.1 Indien een der partijen toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen uit deze overeenkomst, zal de andere partij hem deswege schriftelijk in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichting reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling omvat een redelijke termijn om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.

4.2 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden c.q. te lijden schade inclusief gevolgschade met inachtneming van de voorwaarden in 4.3 – 4.5 gespecificeerd.

4.3 De in artikel 4.2 bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag dat maximaal gelijk is aan het bedrag van de opdracht zoals neergelegd in deze overeenkomst .

4.4 Onder directe schade wordt verstaan:

- Schade aan Systeemprogrammatuur, Apparatuur, datacommunicatievoorzieningen gegevensbestanden, waaronder wordt verstaan materiële schade, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
- Schade aan andere eigendommen van Opdrachtgever;
- Kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in Apparatuur, Systeemprogrammatuur, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
- De kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden;
- Redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid de directe schade en de wijze van herstel.

4.5 De in artikel 4.3 en 4.4 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen:

- In geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolg van dood of letsel; en/of
- Indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Partijen en /of diens Personeel;

Artikel 5. Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren en als gevolg waarvan RONDSoftware B.V. niet in staat is haar verplichtingen jegens de klant na te komen. Hieronder zijn onder meer, maar niet uitsluitend begrepen, storingen in de verbinding met het Internet, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, storingen in netwerken.

5.1 RONDSoftware B.V. heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat RONDSoftware B.V. haar verbintenis had moeten nakomen.

5.2 Tijdens overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van RONDSoftware B.V. opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door RONDSoftware B.V. niet mogelijk is langer duurt dan twee (2) weken is ieder der partijen bevoegd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden. Hierdoor zal voor de andere partij geen recht op schadevergoeding ontstaan.

Artikel 6. Overdracht rechten en verplichtingen; onderaanneming

6.1 Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van deze overeenkomst gebruik wil maken van de diensten van derden, hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel, dan zal hij daartoe slechts bevoegd zijn na daartoe vooraf verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. Aan het verlenen van de goedkeuring is Opdrachtgever gerechtigd voorwaarden te verbinden.

6.2 In het geval Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze overeenkomst overeenkomstig het bepaalde in artikel 6.1 gebruik maakt van derden dan wel tijdelijk inhuur is Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor de in onderaanneming dan wel door tijdelijke inhuur te verrichten werkzaamheden en voor de derden zelf en zal als enige zorg dragen voor facturering hiervan.

6.3 Opdrachtgever machtigt de Opdrachtnemer dat opdrachtnemer namens opdrachtgever handelend kan optreden richting de leveranciers van de ICT infrastructuur inzake de ICT infrastructuur voor zover dit nodig is voor de uitoefening van de dienstverlening en voor de duur van de overeenkomst. Kosten hieruit voortvloeiend komen voor rekening van opdrachtgever tenzij expliciet anders geregeld.