

Service-Level-Agreement

MULDATA B.V.

Artikel 1. Definities

- 1.1. In deze Service-Level-Agreement worden de volgende definities gebruikt, tenzij anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
- a. MULDATA: MULDATA B.V. gevestigd aan de Haarlemmerstraat 5-D te Hillegom, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 52.51.30.09;
 - b. klant: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf die een overeenkomst met MULDATA is aangegaan;
 - c. overeenkomst: de licentieovereenkomst of opdrachtovereenkomst tussen MULDATA en de klant;
 - d. software: de software, genaamd "ROSA", applicatie, website en/of online diensten en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie (inclusief updates en nieuwe versies) die in het kader van de overeenkomst door MULDATA aan de klant ter beschikking wordt gesteld;
 - e. documentatie: de aan de klant verschaft beschrijving van de functionaliteit en gebruikersmogelijkheden van de software, al of niet vervat in de software of in afzonderlijke boeken of andere gegevensdragers;
 - f. fout: het niet voldoen van de software aan de in de documentatie uitdrukkelijk genoemde functionele specificaties;
 - g. SLA: deze Service-Level-Agreement.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze SLA heeft betrekking op het gebruik van de software op basis van de overeenkomst. De algemene voorwaarden van MULDATA maken tevens onderdeel uit van de overeenkomst.
- 2.2. De SLA gaat in op de datum van terbeschikkingstelling van de software en heeft een looptijd gelijk aan die van de overeenkomst.
- 2.3. Deze SLA is uitdrukkelijk niet van toepassing op apparatuur, materialen, software, (mobiele) softwareapplicaties en (online) diensten die niet door MULDATA zijn ontwikkeld, ter beschikking zijn gesteld of zijn geleverd.

Artikel 3. Ondersteuning

- 3.1. Gedurende de overeenkomst verleent MULDATA de klant ondersteuning telefonisch of via de e-mail met betrekking tot vragen van de klant over het gebruik van de software.
- 3.2. De klant heeft recht op maximaal 2 uur per maand kosteloze ondersteuning, zoals omschreven in dit artikel. Na deze 2 uur wordt voor het verlenen van ondersteuning het op dat moment geldende uurtarief voor ondersteuning aan de klant in rekening gebracht. De klant wordt er via de e-mail van op de hoogte gesteld indien het maximaal aantal kosteloze ondersteuningsuren is overschreden.
- 3.3. Voor ondersteuning is MULDATA op de volgende manieren bereikbaar:
- a. op het telefoonnummer: 023-5840969
op werkdagen van 9:00 t/m 17:00 uur
 - b. via het e-mailadres: helpdesk@muldata.nl
- 3.4. Indien blijkt dat de door de klant verzochte ondersteuning geen betrekking heeft op de software, dan is MULDATA gerechtigd de kosten van de verleende ondersteuning overeenkomstig de op dat moment geldende uurtarieven aan de klant in rekening te brengen.
- 3.5. Ondersteuning kan alleen verzocht worden door de klant of door zijn personeel.
- 3.6. Indien de klant ondersteuning op locatie wenst, zal hiervoor met MULDATA tegen een uurtarief een afspraak worden gemaakt. De uurtarieven worden bij het maken van de afspraak aan de klant bekend gemaakt. Het overeengekomen uurtarief is exclusief de eventuele reiskosten die aan de klant in rekening worden gebracht.

Artikel 4. Aard van de onderhoudswerkzaamheden

- 4.1. MULDATA verplicht zich krachtens de overeenkomst tot onderhoud van de software. Onder onderhoud van de software wordt verstaan:
 - a. Het op verzoek van de klant verhelpen en oplossen van fouten die een goed functioneren van de software overeenkomstig de in de documentatie uitdrukkelijk genoemde functionele specificaties belemmeren;
 - b. Het uitbrengen van nieuwe versies van de software in een door MULDATA te bepalen periodiciteit, welke de bij de klant in gebruik zijnde versie van de software naar oordeel van MULDATA verbetert;
 - c. Het aanpassen van de documentatie en/of helpfunctie in de software.
- 4.2. De in lid 1 bedoelde onderhoudswerkzaamheden worden door MULDATA uitgevoerd, mits:
 - a. De door de klant geconstateerde fout reproduceerbaar is;
 - b. De klant alle redelijkerwijs te verlangen assistentie verleent en inlichtingen verstrekt aan MULDATA;
 - c. De desbetreffende fout niet veroorzaakt is door onoordeelkundig of niet bevoegd gebruik door de klant en/of derden.
- 4.3. Tot het onderhoud is onder meer niet te rekenen:
 - a. Herstel van de bij de klant in gebruik zijnde data en/of databestanden;
 - b. Werkzaamheden vallende buiten de grenzen van de in de documentatie genoemde functionele specificaties van de software;
 - c. Herstel van andere onvolkomenheden dan de fouten in de zin van artikel 1.1 sub f;
 - d. Werkzaamheden die verband houden met de omstandigheid dat de klant of een door de klant ingeschakelde derde wijzigingen in de software heeft aangebracht.

Artikel 5. Internet en overige apparatuur

- 5.1. De beschikbaarheid van de voor de software benodigde internetverbinding valt niet onder de verantwoordelijkheid van MULDATA. De klant dient zelf zorg te dragen voor een goed functionerende internetverbinding.
- 5.2. MULDATA is niet verantwoordelijk voor de goede werking van apparatuur, software, online applicaties en diensten die zij niet geleverd of ontwikkeld heeft.

Artikel 6. Uitvoering takenverdeling

- 6.1. De klant zal alles wat redelijkerwijs mogelijk is in het werk stellen om fouten, onjuistheden en tekortkomingen in de software te noteren en te melden.
- 6.2. Wijzigingen in de software zullen door MULDATA zo mogelijk tijdig kenbaar worden gemaakt aan de klant.
- 6.3. De klant is zelf verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de software.
- 6.4. De klant zal MULDATA steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 6.5. Indien is overeengekomen dat de klant aan MULDATA programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, teneinde MULDATA in staat te stellen haar onderhoudswerkzaamheden naar behoren uit te voeren, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden naar het oordeel van MULDATA noodzakelijke specificaties.

Artikel 7. Vergoeding

- 7.1. Alle door MULDATA uitgevoerde werkzaamheden welke niet vallen binnen het onderhoud als bedoeld in deze SLA zullen worden uitgevoerd tegen de dan gebruikelijke tarieven van MULDATA.

Artikel 8. Garantie

- 8.1. MULDATA garandeert dat het door haar te verrichten onderhoud nauwgezet en met vereiste vakmanschap zal worden uitgevoerd.
- 8.2. MULDATA staat er niet voor in dat de software foutloos of zonder onderbrekingen zal functioneren.

Artikel 9. Fout

- 9.1. Indien de software wegens een fout tijdelijk niet beschikbaar is, dan is MULDATA niet aansprakelijk voor de eventuele schade die de klant daardoor lijdt, tenzij de onbeschikbaarheid van de software door toedoen van MULDATA onredelijk lang is.
- 9.2. De klant heeft in ieder geval geen recht op enige vorm van compensatie en MULDATA is niet aansprakelijk voor de tijdelijke onbeschikbaarheid van de software indien er sprake is van:
- overmacht, zoals o.a. omschreven in artikel 14 van deze SLA;
 - aangekondigd onderhoud;
 - spoedonderhoud noodzakelijk voor veiligheid en stabiliteit;
 - misbruik, zoals hackersactiviteiten;
 - uitval veroorzaakt door storingen in de apparatuur van de klant;
 - storing veroorzaakt door de software en/of hardware die door een derde is geleverd;
 - onoordeelkundig gebruik van de software.

Artikel 10. Afhandeling van een fout

- 10.1. Indien er sprake is van een fout, dan is MULDATA gedurende de overeenkomst verplicht op haar kosten die maatregelen te nemen die leiden c.q. mogelijkerwijs zullen kunnen leiden tot het opheffen van de fout, tenzij:
- de fout het gevolg is van een handelen en/of nalaten van de klant;
 - de storing het gevolg is van verkeerd gebruik van de software of misbruik dat van de software is gemaakt;
 - de fout het gevolg is van onvolkomenheden of fouten in niet van MULDATA afkomstige programmatuur, apparatuur of andere materialen en diensten.
- 10.2. MULDATA garandeert niet dat alle gebreken in de software verholpen kunnen worden.

Artikel 11. Melding

- 11.1. Indien de klant een fout constateert, dan dient de klant dat zo spoedig mogelijk aan MULDATA te melden. MULDATA is niet verantwoordelijk voor eventuele schade doordat de klant niet onverwijld na de constatering van een fout daarvan melding bij MULDATA heeft gemaakt.
- 11.2. Voor het melden van een fout is MULDATA bereikbaar via de contactgegevens opgenomen in artikel 3.3.
- 11.3. Een melding kan slechts door de klant of zijn personeel worden gedaan.

Artikel 12. Updates

- 12.1. MULDATA informeert de klant zo spoedig mogelijk over updates en/of nieuwe functionaliteiten van de software.

Artikel 13. Onderhoudswerkzaamheden aan de software

- 13.1. MULDATA zal gedurende de overeenkomst onderhoudswerkzaamheden aan de software uitvoeren. Ingeval van onderhoud en/of updates en/of verbeteringen aan de software wordt getracht de overlast tot een absoluut minimum te beperken. Onderhoudswerkzaamheden zullen overwegend buiten kantooruren worden uitgevoerd.

Artikel 14. Overmacht

- 14.1. De klant heeft geen recht op compensatie en MULDATA is niet aansprakelijk voor enige schade indien er sprake is van overmacht. Onder overmacht wordt onder meer begrepen: storingen in het internetverkeer; storingen of fouten in de (online) diensten van leveranciers van MULDATA, zoals de serverbeheerder waarmee MULDATA samenwerkt; bedrijfsstoring; stroomstoring; oorlog; terrorisme; stakingen; rellen; brand; waterschade en overstroming; defecten aan materialen (waaronder wordt begrepen computers en andere telecommunicatiemiddelen); epidemieën; brand; diefstal; cybercriminaliteit; niet-beschikbaarheid van materialen (waaronder wordt begrepen computers en andere telecommunicatiemiddelen); fouten in software of diensten van derden; natuurrampen en andere onvoorziene omstandigheden; overheidsmaatregelen.

Artikel 15. Overdracht

- 15.1. Het is de klant niet toegestaan, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van MULDATA, de rechten en/of plichten die voortvloeien uit deze SLA aan een derde over te dragen.

Artikel 16. Slotbepalingen

- 16.1. MULDATA heeft het recht de inhoud van de SLA eenzijdig te wijzigen. De klant wordt via de e-mail van de gewijzigde SLA in kennis gesteld en van de datum van inwerkingtreding.
- 16.2. De SLA wordt beheerst door het Nederlands recht.
- 16.3. Eventuele geschillen die betrekking hebben op deze SLA worden exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar MULDATA gevestigd is.