KOPPELHET

Service level agreement KoppelHet

Ondergetekenden:

1. KoppelHet B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 93831056 en is gevestigd aan de Anthonie Fokkerstraat 39A, 3772MP Barneveld, vertegenwoordigd door de heer M. Fraanje, hierna te noemen "Licentiegever";

   en

2. Gebruiker van de koppeling, hierna te noemen "Licentienemer"

Licentiegever en **Licentienemer** hierna gezamenlijk ook te noemen: "Partijen"
Overwegende dat:

1. Dat een service level agreement is afgesloten (hierna: de ‘SLA’)
2. Licentienemer aan Licentiegever heeft een koppeling afgesloten van een licentie op het KoppelHet platform (hierna: (de) koppeling);
3. Licentiegever aan licentienemer een offerte heeft uitgebracht;
4. Licentiegever rechthebbende is van de koppeling;
5. Licentienemer de tijdelijke licentie op koppeling daadwerkelijk wenst te verwerven;
6. Licentienemer de koppeling wenst te gebruiken waarvoor deze bedoeld is;

Partijen leggen afspraken schriftelijk vast in deze SLA, inclusief eventuele bijlagen. Komen overeen:

Artikel 1 - Definities

In deze SLA worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

1. Fout: een gebrek in de koppeling dat ertoe leidt dat de koppeling niet functioneert overeenkomstig aan de specificaties van de koppeling.
2. Gebruiker: de natuurlijke persoon, zijnde een werknemer, van licentienemer die de koppeling gebruikt.
3. Licentievergoeding: de vergoeding die licentienemer voor het gebruik van de de koppeling aan licentiegever moet voldoen zoals overeengekomen via het platform of elders overeengekomen.
4. Nieuwe versie: Een opvolgende versie van de koppeling met in overwegend nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.
5. Onderhoud: het installeren van update(s) en/of upgrade(s) alsmede het uitvoeren van controles en verrichten van aanpassingen op het functioneren van de koppeling.
6. Tijdelijke Licentie: in tijdsduur beperkte, niet-exclusieve rechten om de koppeling te mogen gebruiken. Deze gebruiksrechten worden tegen betaling van een periodiek bedrag verleend door de licentiegever aan de licentienemer.
7. Update(s)/upgrade(s): een nieuwe versie van de koppeling, waarin tot dan toe bekende fouten zijn verwijderd en/of een beperkte verbetering of uitbreiding van de bestaande functionaliteit(en) heeft plaatsgevonden.

Artikel 2 - Omschrijving diensten

1. De licentiegever levert de koppeling aan de licentienemer. De koppeling verbindt één of meerdere software systemen ten behoeve van geautomatiseerde gegevensuitwisseling tussen deze softwaresystemen. Een licentie voor de andere genoemde softwaresystemen wordt door de licentienemer zelf aangeschaft. KoppelHet zal de koppeling onderhouden en beschikbaar houden. KoppelHet zal licentienemer daarnaast ondersteuning bieden bij het gebruik van het platform en de koppeling en ondersteuning bij eventuele incidenten in de koppeling. Het onderhoud (het onderhoud) zal bestaan uit het volgende:
    a. het beschikbaar houden van de koppeling;
    b. het beschikbaar houden van de in de koppeling opgeslagen data wanneer dit van toepassing is;
    c. preventief onderhoud aan de koppeling, zodat licentienemer de koppeling kan blijven gebruiken volgens afspraak;
    d. beschikbaarheid voor klantondersteuning
    e. het opsporen en herstellen van storingen in de koppeling (na een melding van licentienemer); en het beschikbaar maken van updates.

Artikel 3 - Voorwerp van de SLA

1. Licentiegever verleent bij deze SLA aan een licentienemer de licentie met betrekking tot het gebruik van de koppeling. Licentienemer accepteert bij deze SLA de licentie van licentiegever. Licentienemer is op basis van de tijdelijke licentie gerechtigd de koppeling te gebruiken voor het aantal gebruikers alsmede door de licentienemer gespecificeerd. Zowel gebruiker als licentienemer verplicht zich te houden aan de voorwaarden van deze SLA.
2. Licentienemer heeft het recht werknemers aan te merken als gebruikers. Elke gebruiker krijgt toegang tot de nader gespecificeerde producten, zoals vastgelegd in de overeenkomst
3. De licentiegever stelt de licentienemer uiterlijk na het sluiten van deze overeenkomst het gebruik van de koppeling ter beschikking. Daarnaast voorziet de licentiegever de licentienemer van alle informatie met betrekking tot het gebruik en de technische beveiligingsmaatregelen van de koppeling. Indien een licentienemer aantoont dat hij voornoemde informatie heeft verloren, stelt de licentiegever deze opnieuw ter beschikking. Licentiegever is in dat geval bevoegd administratiekosten te verlangen.

In geval van strijdigheid tussen eventuele bijlagen en deze SLA, prevaleert het bepaalde in deze SLA.

4. Indien licentiegever een nieuwe versie c.q. upgrade/update uitbrengt, zal zij deze ook aan licentienemer aanbieden. De bepalingen van deze SLA zijn ook op die Nieuwe versie van toepassing, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 4 - Storingen

1. Onder ‘storingen’ worden verstaan alle onderbrekingen in de levering van de dienst en alle gebeurtenissen waardoor de dienst minder bruikbaar is (de storing). Indien licentienemer een storing constateert, zal licentienemer eerst proberen zelf de storing op te lossen. Indien licentienemer geen oplossing vindt, zal de storing gemeld worden aan KoppelHet. 2. De licentienemer dient storingen te melden aan KoppelHet als support ticket. In geval van prioriteit categorie ‘Crash’ en ‘Major’ (artikel 4.5) bieden we telefonische ondersteuning.
3. Iedere melding die een storing betreft, dient minimaal de volgende informatie te bevatten: de probleembeschrijving, alle doorlopen stappen (tot en met de te melden situatie) en een reproduceerbaar scenario.
4. KoppelHet is alleen gehouden om een melding in behandeling te nemen indien de gemelde fout gereproduceerd kan worden.
5. Indien KoppelHet een storing constateert of indien een storing door licentienemer is gemeld, zal KoppelHet zich inspannen deze zo spoedig mogelijk te verwerken en daaraan een prioriteit toe te kennen:
    a. (Crash): De koppeling is in het geheel niet meer bruikbaar voor bezoekers, of er is sprake van een datalek;
    b. (Major): Een bepaalde functionaliteit van de koppeling is niet meer beschikbaar voor gebruikers waardoor de gebruiker niet verder kan;
    c. (Minor): De gebruiker ondervindt niet direct problemen met de koppeling, maar er is wel een probleem in één of meer functionaliteiten van de dienst.
6. KoppelHet zal na ontvangst van de melding van de storing een inhoudelijke reactie sturen op basis van de tijden vernoemd in artikel 4.11
7. KoppelHet zal nadat een inhoudelijke reactie op de melding is gestuurd tot een oplossing van de storing komen. Oplossingstijden zijn vermeld in 4.11
8. Partijen verstaan onder 'oplossing': iedere maatregel die de storing definitief of tijdelijk oplost. Als KoppelHet kiest voor een tijdelijke oplossing, zal KoppelHet zich inspannen om zo snel mogelijk daarna een definitieve oplossing te leveren.
9. Zodra KoppelHet de storing heeft opgelost zal zij haar feedback geven aan de licentienemer, inclusief waar mogelijk de precieze problemen en oplossingen.
10. KoppelHet is niet verantwoordelijk voor storingen in koppelingen die worden veroorzaakt door de softwaresystemen waarmee gekoppeld wordt, hieronder wordt verstaan:
    a. De API van het software systeem is niet beschikbaar;
    b. Er is een storing in één van de softwaresystemen;
    c. Er is een ander mogelijk probleem bij de softwaresystemen waardoor de koppeling niet naar behoren functioneert;
    d. De configuratie van het software systeem is door licentienemer zodanig aangepast waardoor de koppeling niet naar behoren functioneert.
11. De oplossing tijden en reactietijden zijn gekoppeld aan de aard en de categorie van de storing

Type storing	Reactietijd	Ondersteuning	Oplossingstijd

Crash	Binnen een uur	Telefonische ondersteuning / Ondersteuning via ticket	1 werkdag
Major	Binnen een uur	Telefonische ondersteuning / Ondersteuning via ticket	1-2 werkdagen
Minor	Dezelfde werkdag	Ondersteuning via support ticket	2-3 werkdagen

Type storing	**Beschikbaarheid**
Crash, Major en Minor	Maandag t/m vrijdag: 08:00-18:00
Crash, Major	Weekend & feestdagen: best effort

Artikel 5 - Duur en beëindiging van de SLA

1. De SLA treedt in werking op de datum van afname van de koppeling en wordt aangegaan voor bepaalde tijd voor de duur zoals door licentienemer bepaald in het KoppelHet platform, tenzij anders overeengekomen. De looptijd wordt na afloop stilzwijgend verlengd met een nieuwe periode van 1 maand.
2. Indien de SLA om welke reden ook eindigt, zal de licentiegever het gebruik door de licentienemer van de koppeling per ommegaande beëindigen.

Artikel 6 - Onderhoud

De licentiegever is gerechtigd om onderhoud aan de koppeling te verrichten. Dit kan tot gevolg hebben dat de koppeling tijdelijk niet of minder beschikbaar is. Licentiegever is niet aansprakelijk voor schade ontstaan ten gevolge van het onderhoud zoals beschreven in de algemene voorwaarden.

Artikel 7 - Algemene voorwaarden

Uitsluitend de algemene voorwaarden van licentiegever zijn van toepassing op deze SLA.

Aldus getekend:

KOPPELHET

Licentienemer	**Licentiegever**
Datum:	Datum:
Plaats:	Plaats:
Paraaf:	Paraaf:

