

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Versie: 24-1-2018

PARTIJEN

1. Zenvoices B.V. met adres Dorpsstraat 52, 4053HN IJZENDOORN, KvK-nummer: 66862892 (de **Dienstverlener**).

en

2. De gebruiker hierna de **Opdrachtgever**.

ACHTERGROND

1. Partijen hebben een SaaS-overeenkomst gesloten voor de licentie van de software Zenvoices (de **Software**). Deze overeenkomst is een bijlage bij de SaaS-overeenkomst.
2. Dienstverlener levert een dienst waarbij de Software wordt onderhouden en beschikbaar wordt gehouden.
3. Opdrachtgever wil gebruiken maken van deze diensten van Dienstverlener.
4. Partijen willen in deze Service Level Agreement (de Overeenkomst) hun rechten en verplichtingen vastleggen.

OVEREENKOMST

Artikel 1 - Omschrijving diensten

1. Dienstverlener zal de Software onderhouden en beschikbaar houden en daarnaast ondersteuning bieden bij het gebruik van de software en ondersteuning bij eventuele incidenten in de software. Ondersteuning op koppelingen met on-premise boekhoudsystemen en ondersteuning van aanlevergebruikers (zie gebruikersovereenkomst artikel 3) is exclusief. Hiervoor kan een aanvullende ondersteuningsovereenkomst afgesloten worden.
2. Het onderhoud (het **Onderhoud**) zal bestaan uit het volgende:
 1. het beschikbaar houden van de Software;
 2. het beschikbaar houden van de in de Software opgeslagen data;
 3. preventief onderhoud aan de Software, zodat Opdrachtgever de Software kan blijven gebruiken volgens afspraak;
 4. het opsporen en herstellen van storingen in de Software (na een melding van Opdrachtgever, zoals bedoeld in artikel 4);
 5. het beschikbaar maken van updates;
 6. het beschikbaar maken van upgrades;
 7. telefonische ondersteuning;
 8. ondersteuning via telefoon, e-mail of per ticket;
 9. het maken van dagelijks back-ups van de in de software opgeslagen data.
3. Dienstverlener zal het Onderhoud, dat gevolgen kan hebben voor de beschikbaarheid van de Software, uitvoeren tussen 19:00 en 6:00 (het **Onderhoudsvenster**).

Artikel 2 - Service niveau

1. Dienstverlener zal er voor zorgen dat de Software kan worden gebruikt volgens de afspraken uit de SaaS-overeenkomst.
2. Dienstverlener zal zich inspannen de Software tijdens deze Overeenkomst 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar te maken voor Gebruiker. Dienstverlener streeft naar een beschikbaarheid van de Software van 99,5%. 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

1. Dienstverlener zal regelmatig software updates uitvoeren. Met deze updates worden bekende fouten in de Software hersteld of kleine verbeteringen in de functionaliteiten doorgevoerd.
2. Dienstverlener zal tenminste 3 maandelijks een upgrade uitbrengen. Een upgrade is een volgende versie van de Software waarbij vooral nieuwe of gewijzigde functionaliteiten in de Software worden doorgevoerd.
3. Dienstverlener zal updates en upgrades doorvoeren op de server. Dienstverlener zal 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

1. Opdrachtgever stelt Dienstverlener meteen op de hoogte als er een storing is bij het gebruik van de Software. Partijen verstaan onder 'storing': alle onderbrekingen in de Software en alle gebeurtenissen waardoor de Software minder bruikbaar is (de **Storing**).
2. Opdrachtgever meldt een Storing telefonisch binnen kantoortijden en per e-mail buiten kantoortijden. Dienstverlener zal zich inspannen om de Storing zo snel mogelijk te verwerken en in te delen naar prioriteit:
 - prioriteit 1: onbereikbaarheid van de Software;
 - prioriteit 2: een bepaalde functionaliteit van de Software is niet meer beschikbaar;
 - prioriteit 3: er is een probleem met een of meer functionaliteiten van de Software.
3. Dienstverlener zal na ontvangst van de melding van de Storing tijdens kantooruren een inhoudelijke reactie sturen binnen de volgende termijnen (de **Reactietijd**):
 - prioriteit 1: 1 uur;
 - prioriteit 2: 4 uur;
 - prioriteit 3: 8 uur.
4. Dienstverlener zal nadat een inhoudelijke reactie op de melding is gestuurd tot een oplossing van de Storing komen binnen de volgende termijnen (de **Oplostijd**):
 - prioriteit 1: 4 uur;
 - prioriteit 2: zo snel mogelijk;
 - prioriteit 3: zo snel mogelijk.

5. Partijen verstaan onder 'oplossing': iedere maatregel die de Storing definitief of tijdelijk oplost. Als Dienstverlener een tijdelijke oplossing biedt, zal Dienstverlener zich inspannen om zo snel mogelijk daarna een definitieve oplossing te leveren.
6. De Oplostijd en de Reactietijd die hiervoor zijn genoemd, gelden tijdens kantoortijden. In deze Overeenkomst geldt de tijd van maandag tot en met vrijdag 08:30 tot 17:30 als kantoortijd, uitgezonderd Nederlandse feestdagen.
7. Dienstverlener zal 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

1. De vergoeding afgesproken in SaaS-overeenkomst is ook een vergoeding voor de diensten uit deze Overeenkomst (de **Onderhoudsvergoeding**). Dit geldt niet voor de diensten waarbij een aparte vergoeding staat vermeld.
2. Aanvullende werkzaamheden, bestaande uit (grote) wijzigingen of het doorvoeren van maatwerk aanpassingen, zijn niet inbegrepen in de Onderhoudsvergoeding. Voorbeelden van (grote) wijzigingen zijn bijvoorbeeld: maatwerkkoppelingen voor de klant, interface aanpassingen voor de klant en inrichting van klant specifieke templates.

Artikel 6 - Duur en Beëindiging

1. Deze Overeenkomst gaat in zodra Opdrachtgever voor het eerst gebruik maakt van de Software . Partijen gaan deze Overeenkomst aan voor zolang de SaaS-overeenkomst tussen Partijen van kracht is. Deze Overeenkomst kan niet los van SaaS-overeenkomst worden opgezegd.
2. Partijen kunnen deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen in de volgende gevallen:
 1. voor de andere Partij surseance van betaling is aangevraagd;
 2. de andere Partij failliet is of wordt verklaard;
 3. de andere Partij is getroffen door beslagmaatregelen; of
 4. het bedrijf van de andere Partij is of wordt ontbonden.

Artikel 7 - Aansprakelijkheid

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

Artikel 8 - Geheimhouding

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

Artikel 9 - Overdraagbaarheid

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

1. Opdrachtgever moet alle kosten vergoeden die Dienstverlener maakt om Opdrachtgever tot nakoming van deze Overeenkomst te dwingen.
2. Als een bepaalde verplichting niet wordt nagekomen of een bepaalde termijn voor de nakoming van een verplichting verloopt, dan is 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

1. Alleen schriftelijke wijzigingen op deze Overeenkomst zijn geldig.
2. Deze Overeenkomst vervangt alle eerdere overeenkomsten tussen Partijen.

Artikel 13 - Toepasselijk recht

Nederlands recht.

Artikel 14 - Bevoegde rechter

Rechtbank Gelderland.