

FourTOP | Service Level Agreement

V1.0 | 01-07-2021

Deze Service Level Agreement (hierna: “**SLA**”) heeft betrekking op de diensten die door **FourTOP ICT B.V.**, gevestigd aan de Noordkade 16 in 3341SZ, Hendrik-Ido-Ambacht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 24435998 (hierna aangeduid als “**Leverancier**”), worden geleverd aan Klant.

De doelstelling van deze SLA is een kwaliteitswaarborging van Leverancier naar Klant. In de Overeenkomst is opgenomen welke onderdelen van de dienstverlening van Leverancier onder deze SLA vallen.

Deze SLA kent verschillende niveaus voor de kwaliteit van de dienstverlening (hierna: “**Service Levels**”), te weten: Managed, 24 x 7 Support en High Availability. Afhankelijk van welk Service Level is overeengekomen, kunnen de prestatienormen (zoals Beschikbaarheid, Reactietijd en Hersteltijd), verantwoordelijkheden en procedures variëren. Waar dat het geval is, wordt dat in deze SLA aangegeven. Niet alle onderdelen van de door Leverancier geleverde dienst(en) vallen onder deze SLA. In de Overeenkomst is vastgelegd welk Service Level op welk onderdeel van welke Dienst(en) voor Klant van toepassing is.

Artikel 1. Definities

De in de Service Level Agreement met hoofdletters geschreven termen hebben de hiernavolgende betekenis.

- 1.1. **Algemene Voorwaarden:** de algemene voorwaarden van Leverancier, welke integraal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst, tenzij in deze SLA anders wordt bepaald.
- 1.2. **Back-up:** een reservekopie van (onderdelen van) de Dienst(en) en/of de daarin opgeslagen gegevens die door Leverancier terug kan worden gezet in het geval van Incidenten.
- 1.3. **Change Request:** verzoek tot aanpassing van de Dienst(en) die niet nodig is om de Dienst(en) naar behoren te laten werken. Dit kan zowel maatwerkaanpassingen als Standard Changes betreffen.
- 1.4. **Daadwerkelijke Beschikbaarheid:** de daadwerkelijk gerealiseerde mate van beschikbaarheid van de Dienst(en).
- 1.5. **Dienst(en):** de specifieke (onderdelen van de) dienst(en) die Leverancier aan de Klant levert, op grond van de Overeenkomst en waar blijkens de Overeenkomst deze SLA op van toepassing is.
- 1.6. **Gepland Onderhoud:** Onderhoud dat plaatsvindt op vooraf bepaalde tijdstippen.
- 1.7. **Gewenste Beschikbaarheid:** de door Leverancier nagestreefde mate van beschikbaarheid van de Dienst(en).
- 1.8. **Hersteltijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Leverancier een Incident heeft geconstateerd of Klant een melding van een Incident heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop een Incident is opgelost, (het betreffende gedeelte van) de Dienst(en) is vervangen, of een workaround is gecreëerd, zoals vastgesteld door Leverancier.
- 1.9. **Incident:** het substantieel niet voldoen van de Dienst(en) aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Incident is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen. Een Change Request, hoewel in principe geen Incident, wordt in deze SLA, daar waar relevant, beschouwd als een Incident met prioriteitsniveau 4.
- 1.10. **Instapcriteria:** minimale eisen omtrent, onder andere, de implementatie van specifieke Dienst(en) en de daarbij gebruikte hardware, software, verbindingen

en aansluitingen, waar Afnemer aan dient te voldoen voordat hij zich ten aanzien van die Dienst(en) kan beroepen op hetgeen bepaald in deze SLA, zoals neergelegd in de Overeenkomst.

- 1.11. **Kantooruren:** de uren van 07:30 tot 17:30 op Werkdagen.
- 1.12. **Klant:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon, handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, die met Leverancier een Overeenkomst heeft gesloten voor de levering van (een) Dienst(en) door Leverancier.
- 1.13. **Onderhoud:** het plegen van reparaties, het toepassen van (software) updates, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de Dienst(en) zoals nader omschreven in Artikel 8 (Onderhoud).
- 1.14. **Ondersteuning:** het geven van mondelinge (telefonisch) en schriftelijke adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Dienst(en), zoals nader omschreven in Artikel 9.1.
- 1.15. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Leverancier en Klant krachtens welke Leverancier de Dienst(en) zal uitvoeren en waar de door Klant geaccordeerde offertes, de Algemene Voorwaarden en indien overeengekomen deze SLA integraal onderdeel van uitmaken.
- 1.16. **Partij(en):** Klant of Leverancier (enkelvoud) of Klant en Leverancier tezamen (meervoud).
- 1.17. **Reactietijd:** de tijd, door Leverancier gemeten en geregistreerd, tussen het moment waarop een Incident conform the SLA is gemeld en de bevestiging van de ontvangst daarvan door Leverancier richting Klant.
- 1.18. **Root Cause Analysis:** analyse die plaatsvindt op aanvraag van de Klant na afhandeling van een Incident met prioriteitsniveau 1, waarin Fourtop verklaart, indien reeds bekend, wat de onderliggende oorzaak van het Incident is of was en maatregelen en/of adviezen omtrent de voorkoming van dergelijke Incidenten in de toekomst.
- 1.19. **Spoedonderhoud:** urgent Onderhoud dat dusdanig noodzakelijk is dat het niet kan worden uitgesteld en dat plaatsvindt op een niet vooraf te voorspellen tijdstip.
- 1.20. **Standard Change:** gestandaardiseerde aanpassing van de Dienst(en), beschreven in de Overeenkomst, die niet nodig is om de Dienst(en) naar behoren te laten werken. In het ticketing systeem van Leverancier aangeduid als "Service Request".
- 1.21. **Werkdagen:** dagen, niet zijde een zaterdag, zondag of algemeen erkende Nederlandse feestdag, alsmede dagen waarvan Leverancier minimaal zeven (7) kalenderdagen voorafgaand heeft aangegeven gesloten te zijn.
- 1.22. **Workaround:** een tijdelijke oplossing die de impact van een Incident voor de Klant substantieel vermindert zonder de oorzaak van het Incident volledig weg te nemen.

Artikel 2. Aard van de SLA

- 2.1. Dit document vormt de SLA voor de Dienst(en) zoals deze geleverd wordt door Leverancier. De SLA heeft tot doel ten aanzien van verschillende (onderdelen van) de Dienst(en) het niveau van de dienstverlening vast te leggen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven, prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.
- 2.2. De SLA gaat in op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst en wordt aangegaan voor dezelfde periode als de Overeenkomst waaronder de Dienst wordt geleverd, tenzij anders overeengekomen. De SLA wordt automatisch beëindigd op de datum waarop de Overeenkomst eindigt.
- 2.3. Deze SLA ziet uitsluitend op de volgende standaard supportwerkzaamheden van Leverancier:

- a. het plegen van Onderhoud;
- b. het herstellen van Incidenten;
- c. het behandelen van Change Requests;
- d. het bewaken van de Gewenste Beschikbaarheid;
- e. het leveren van Ondersteuning;
- f. het leveren van bepaalde rapportages; en
- g. het maken van Back-ups.

- 2.4. Naast deze standaard supportwerkzaamheden kan Leverancier andere werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van Klant. Deze werkzaamheden zullen mogelijk apart in rekening worden gebracht, zoals nader bepaald in deze SLA.
- 2.5. De SLA kent verschillende Service Levels op basis waarvan Leverancier de Klant verschillende niveaus van dienstverlening aanbiedt, te weten: Managed, 24 x 7 Support en High Availability. Afhankelijk van welk Service Level is overeengekomen, kunnen de prestatienormen (zoals Beschikbaarheid, Reactietijd en Hersteltermijn), verantwoordelijkheden en procedures variëren. Waar dat het geval is, wordt dat in deze SLA aangegeven. In de Overeenkomst is vastgelegd welk Service Level op welk onderdeel van welke Dienst(en) voor Klant van toepassing is. In het kader daarvan zullen de aan het Service Level gekoppelde toezeggingen worden gehanteerd.
- 2.6. Afnemer kan zich ten aanzien van een bepaalde Dienst slechts beroepen op deze SLA indien hij voldoet aan alle omtrent die Dienst geldende Instapcriteria.

Artikel 3. **Contactgegevens**

- 3.1. Voor het melden van Incidenten en Change Requests maakt Klant gebruik van de volgende contactgegevens:

Wanneer	E-mailadres	Telefoonnummer
Tijdens Kantooruren	servicedesk@fourtop.nl	078 30 30 777

- 3.2. Buiten Kantooruren kan er contact opgenomen worden met het hierboven genoemde nummer als er naar het oordeel van Klant sprake is van een Incident zoals omschreven bij prioriteitsniveau 1. Leverancier heeft ten aanzien van dit contact buiten Kantooruren het recht de gemaakte uren in rekening te brengen conform de onderstaande uurtarieven.

<u>MANAGED</u>	<u>24x7 SUPPORT</u>	<u>HIGH AVAILABILITY</u>
De op dat moment geldende uurtarieven	De uurtarieven zoals vastgelegd in de Overeenkomst	€ 0,-

- 3.3. Mocht er bij een melding zoals bedoeld in het vorige lid onder het High Availability Service Level naar het oordeel van Leverancier geen sprake blijken te zijn van een Incident zoals omschreven bij prioriteitsniveau 1, dan heeft Leverancier het recht om de gemaakte uren in rekening te brengen conform de gebruikelijke uurtarieven.
- 3.4. Klant legt in de Overeenkomst minimaal één contactpersoon vast welke contact met Leverancier kan opnemen onder deze SLA. Enkel deze contactpersonen van Klant hebben het recht Incidenten en Change Requests te melden bij Leverancier. Leverancier heeft het recht meldingen van Incidenten niet in behandeling te nemen indien deze meldingen zijn gedaan door anderen dan bovengenoemde contactpersonen. Indien één van de in dit artikel genoemde

gegevens wijzigt zal de wijzigende Partij de andere Partij hier zo snel mogelijk van op de hoogte brengen.

Artikel 4.

Prioriteitsniveaus en afhandeling van Incidenten en Change Requests

4.1.

Incidenten en Change Requests worden door Klant gemeld aan Leverancier conform Artikel 3 (Contactgegevens). Indien Incidenten of Change Requests op een andere wijze aan Leverancier worden gemeld, bijvoorbeeld via andere telefoonnummers of e-mailadressen, dan kan er mogelijk geen correcte afhandeling plaatsvinden.

4.2.

Bij het melden van een mogelijk Incident of Change Request dienen de volgende gegevens doorgegeven te worden aan Leverancier:

- a. bedrijfsnaam Klant;
- b. naam van de contactpersoon voor dit mogelijke Incident of Change Request bij Klant;
- c. actuele contactgegevens (telefoonnummer, (mobiel) telefoonnummer, e-mailadres) van die contactpersoon;
- d. beschrijving van het mogelijke Incident of Change Request, zo accuraat als mogelijk;
- e. beschrijving van de door Klant reeds genomen stappen (niet vereist bij een Change Request).

Incidenten, mits vatbaar voor verdere behandeling door Leverancier, worden ingedeeld in de onderstaande prioriteitsniveaus. Het prioriteitsniveau wordt redelijkerwijs, naar aanleiding van de melding door Klant, bepaald door de supportmedewerker van Leverancier die het mogelijke Incident in behandeling neemt. Leverancier kan de prioriteit van een Incident tussentijds te wijzigen, bijvoorbeeld indien er sprake is van een verandering in de situatie die het Incident minder of juist meer urgent maakt. Change Requests en door Klant gemelde Incidenten die naar het oordeel van Leverancier Change Requests blijken te zijn, zullen in deze SLA verder worden beschouwd als Incidenten met prioriteitsniveau 4.

Niveau	Omschrijving	Toelichting
1	High	Het geheel niet beschikbaar zijn van (de belangrijkste delen van) de Dienst(en).
2	Normal	Gedeeltelijk onderbroken/verminderde prestatie van de Dienst(en).
3	Low	Problemen met beperkte gevolgen voor Klant.
4	Change Request	Verzoek om maatwerkaanpassing van een Dienst, zoals het aanpassen of toevoegen van functionaliteit binnen een Dienst.

4.3.

Hieronder wordt de inspanningsverplichting van Leverancier weergegeven bij het omgaan met Incidenten, per prioriteitsniveau.

<u>MANAGED & 24X7 SUPPORT</u>		
Niveau	Reactietijd	Hersteltijd
1	2 uur	4 uur
2	4 uur	16 uur
3	8 uur	40 uur
4	16 uur	N.v.t.

<u>HIGH AVAILABILITY</u>		
Niveau	Reactietijd	Hersteltijd
1	2 uur	4 uur
2	4 uur	16 uur
3	8 uur	40 uur
4	16 uur	N.v.t.

- 4.4. De supportmedewerker van Leverancier zal de contactpersoon bij Klant ten aanzien van een melding van een Incident per e-mail binnen de Reactietijd berichten over:
- het prioriteitsniveau van het Incident; en – indien deze reeds bekend zijn –
 - de oorzaak en de oplossing van het Incident.
- 4.5. Om een terugkoppeling naar Klant te doen, dient Leverancier in bezit te zijn van geldige contactgegevens van de contactpersoon bij Klant conform Artikel 3 (Contactgegevens). Klant heeft hierbij de verantwoordelijkheid voor het verschaffen van correcte en up-to-date contactgegevens. Indien de bij Leverancier bekende contactgegevens niet juist zijn vanwege een doen of nalaten door Klant, of indien het niet-tijdig terugkoppelen door Leverancier over het Incident het gevolg is van omstandigheden welke Leverancier niet kunnen worden toegerekend, dan geldt als tijdstip van terugkoppeling de poging die Leverancier daartoe gedaan heeft.
- 4.6. Klant stemt er mee in naar beste vermogen te assisteren bij het verhelpen van het Incident. Tevens zal Klant toegang verlenen aan Leverancier tot de plaatsen waar de Dienst is geïnstalleerd of waar het Incident kan worden verholpen, voor zover Klant toegang kan verlenen.
- 4.7. Indien assistentie als bedoeld in het vorige lid niet wordt verleend of indien Leverancier geen toegang heeft tot Dienst(en), niet door toedoen van Leverancier, gaat de Hersteltijd pas in op het moment dat Klant de benodigde assistentie verleent of Leverancier toegang heeft gekregen tot de Dienst(en).
- 4.8. Leverancier maakt gebruik van een escalatieprocedure die wordt ingezet wanneer een Incident (naar redelijke verwachting) niet binnen een bepaalde tijd

(Hersteltijd) kan worden opgelost. Deze escalatieprocedure staat beschreven in Artikel 7 (Gevolgen niet-behalen Service Levels).

- 4.9. Na afhandeling van een Incident prioriteitsniveau 1, zal Leverancier, op verzoek van Klant, aan Klant binnen redelijke termijn een Root Cause Analysis toesturen.

Artikel 5. Beschikbaarheid

- 5.1. Leverancier spant zich vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar in om de Dienst(en) de hieronder genoemde percentages van die tijd beschikbaar te laten zijn, aan te merken als de Gewenste Beschikbaarheid.

<u>MANAGED</u>	<u>24x7 SUPPORT</u>	<u>HIGH AVAILABILITY</u>
99,4%	N.v.t.	99,8%

- 5.2. Beschikbaar wil zeggen dat de Dienst(en) door Klant benaderd en gebruikt kan worden. Niet inbegrepen zijn storingen aan de verbinding en/of apparatuur die buiten de macht van Leverancier liggen, waaronder de verbinding en/of apparatuur van Klant zelf.

- 5.3. De Daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt vanaf de aanvang van de betreffende Dienst maandelijks cumulatief door Leverancier als volgt berekend:

$$DB = \frac{GB - \sum G}{GB} * 100\%$$

“DB” = Percentage van Daadwerkelijke Beschikbaarheid;
 “GB” = Gewenste Beschikbaarheid in minuten;
 “G” = Het aantal minuten dat de Dienst niet beschikbaar is.

Een jaar na de aanvang van de betreffende Dienst zal de cumulatieve berekening worden ‘gereset’ en opnieuw maandelijks worden uitgevoerd.

- 5.4. Niet-beschikbaarheid ontstaan door overmacht op grond van de wet en/of overmacht zoals gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden, of Gepland Onderhoud wordt niet aangemerkt als niet-beschikbaarheid in de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid.

Artikel 6. Bewaking van Beschikbaarheid

- 6.1. Leverancier zal ten behoeve van het vaststellen of de in Artikel 5 (Beschikbaarheid) genoemde Gewenste Beschikbaarheid nageleefd worden elke X minuten een sample nemen van relevante gegevens. Op basis van deze samples wordt een gemiddelde berekend. Dit gemiddelde bepaalt of de gestelde normen worden overschreden, tenzij Klant tegenbewijs overlegt.

- 6.2. Op meldingen van Klant over vermeende niet-beschikbaarheid en na ontvangst van een hierboven genoemde melding over niet-beschikbaarheid van de Dienst(en), zal Leverancier reageren conform de Reactietijden als genoemd in Artikel 4 (Prioriteitsniveaus en afhandeling van Incidenten en Change Requests).

Artikel 7. Gevolgen niet-halen Service Levels

- 7.1. Leverancier maakt al dan niet op verzoek van Klant gebruik van een escalatieprocedure, of ‘problem procedure’ die wordt ingezet wanneer:

- a. de in Artikel 4 (Prioriteitsniveaus en afhandeling van Incidenten en Change Requests) genoemde Reactie- of Hersteltijden niet worden behaald;
- b. wanneer de Daadwerkelijke Beschikbaarheid, gemeten over een de periode zoals opgenomen in de Overeenkomst, lager is dan de Gewenste Beschikbaarheid; en/of
- c. hetzelfde Incident door Leverancier driemaal conform Artikel 4 (Prioriteitsniveaus en afhandeling van Incidenten en Change Requests) in behandeling is genomen.

7.2. Klant kan het in het vorige lid bedoelde verzoek, ten aanzien van escalatie ten aanzien van lopende projecten en overige situaties middels de onderstaande respectievelijke contactgegevens indienen.

Wie	E-mailadres	Telefoonnummer
Lopende projecten: Projectmanager	escalatieproject@fourtop.nl	078-3030779
Overige escalaties: Servicedesk manager	escalatieservicedesk@fourtop.nl	078-3030780

7.3. Tijdens de escalatieprocedure zal Leverancier alle redelijkerwijs beschikbare middelen (waaronder, indien zij dit noodzakelijk acht, externe technische engineers) inzetten om de oplossing van het Incident te bespoedigen. Tijdens de escalatieprocedure worden daarnaast eventueel specifieke afspraken gemaakt over de oplossing van het Incident met Klant. Tijdens de escalatieprocedure zal Leverancier de Klant (tijdens Kantooruren) iedere 6 uur op de hoogte houden van de voortgang van de oplossing van het Incident.

7.4. De escalatieprocedure zal niet worden ingezet indien en voor zover het niet-halen van de Service Levels voortvloeit uit:

- a. handelen van Klant in strijd met diens verplichtingen uit de Overeenkomst;
- b. één of meerdere configuratie- of installatiefouten van Klant;
- c. het handelen van een derde partij voor zover dit volgens in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor rekening en/of risico van de Klant, althans niet voor rekening en/of risico van Leverancier, behoort te komen;
- d. overmacht op grond van de wet en/of zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden; of
- e. tekortkomingen in producten of diensten die door Klant zijn afgenomen bij derde partijen.

Artikel 8. Onderhoud

8.1. Leverancier kan van tijd tot tijd naar eigen inzicht Gepland Onderhoud plegen aan de Dienst(en). Leverancier zal proberen een daarmee gepaarde buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Kantooruren om uit te voeren. Van Gepland Onderhoud is in ieder geval sprake op iedere eerste dinsdag van de maand, tenzij anders overeengekomen. Leverancier zal zich inspannen om Klant minimaal vijf (5) Werkdagen van tevoren op de hoogte te stellen van overig Gepland Onderhoud. Gepland Onderhoud wordt niet meegerekend als niet-beschikbaarheid in de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid.

- 8.2. Klant en diens eindgebruikers kunnen meldingen ontvangen van Gepland Onderhoud en in sommige gevallen Leverancier verzoeken om bepaald Gepland Onderhoud uit te stellen. Indien Leverancier een dergelijk verzoek inwilligt zal zij nimmer aansprakelijk zijn voor de schade die uit een dergelijk uitstel voortvloeit.
- 8.3. Leverancier zal zich inspannen om Gepland Onderhoud nooit meer dan maximaal acht uur te laten beslaan.
- 8.4. Indien Spoedonderhoud aan de Dienst(en) naar het oordeel van Leverancier noodzakelijk blijkt, dan is dit te allen tijde toegestaan. Leverancier zal zich inspannen het Spoedonderhoud zo vroeg mogelijk voor de uitvoering daarvan aan te kondigen. Vanwege de druk die er doorgaans met Spoedonderhoud gemoeid is, kunnen de werkzaamheden reeds aangevangen zijn bij het doen van de aankondiging. Niet-beschikbaarheid als gevolg van Spoedonderhoud wordt als zodanig meegerekend in de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid.
- 8.5. Overige verplichtingen omtrent Onderhoud zijn neergelegd in de Overeenkomst.
- 8.6. Klant kan Leverancier verzoeken om Onderhoud te verrichten. Tenzij Partijen overige verplichtingen omtrent Onderhoud zijn overeengekomen die daaraan in de weg staan, is Leverancier te allen tijde gerechtigd om een dergelijk verzoek te weigeren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de situatie waarbij het verrichten van onderhoud een (nadelig) effect kan hebben op de compatibiliteit met de Dienst(en) en/of Daadwerkelijke Beschikbaarheid en/of buiten de omvang van de SLA en/of Overeenkomst valt.

Artikel 9. Ondersteuning, meerwerk en Change Requests

- 9.1. Leverancier biedt Ondersteuning bij levering van de Dienst(en) in de vorm van beantwoording van korte vragen, gebruikersondersteuning en andere werkzaamheden die naar het oordeel van Leverancier ondersteunend zijn en snel en eenvoudig kunnen worden uitgevoerd.
- 9.2. In aanvulling op de in lid 1 genoemde Ondersteuning en de overige supportwerkzaamheden in deze SLA, is Leverancier bereid zekere andere werkzaamheden te verrichten ten behoeve van Klant. Op verzoek van Klant of wanneer Klant een Incident heeft gemeld dat, ingevolge Artikel 4, een Change Request blijkt te zijn, kan Leverancier een offerte opstellen voor de werkzaamheden in het kader van dat verzoek of dat Change Request.
- 9.3. Indien:
 - a. een Incident toe te rekenen is aan Klant, zoals onder meer in de gevallen genoemd in Artikel 7.4.a en Artikel 7.4.b;
 - b. Klant conform Artikel 4 (Prioriteitsniveaus en afhandeling van Incidenten en Change Requests) een Change Request heeft gemeld; en/of
 - c. een situatie zich voordoet zoals beschreven in Artikel 3.3;is Leverancier gerechtigd voor de behandeling van het betreffende Incident of Change Request kosten in rekening te brengen zonder voorafgaande instemming van de Klant, conform de gebruikelijke, dan wel de afgesproken uurtarieven.
- 9.4. Indien Klant conform Artikel 4 (Prioriteitsniveaus en afhandeling van Incidenten en Change Requests) een Change Request meldt voor een Standard Change, dan spant Leverancier zich in om de Standard Change door te voeren conform de Overeenkomst. Voor het doorvoeren van de Standard Change worden kosten in rekening gebracht conform de Overeenkomst.

Artikel 10. Back-ups

- 10.1. Tenzij dit specifiek onderdeel uitmaakt van de Diensten, is Leverancier niet verplicht om Back-ups te maken ten behoeve van Klant. De daarbuiten door Leverancier eventueel toch gemaakte Back-ups zijn primair bedoeld voor catastrofale Incidenten aan de zijde van Leverancier. Indien Klant in die gevallen aan Leverancier verzoekt om bepaalde bestanden terug te zetten of aan te leveren zonder dat er sprake is van dergelijke Incidenten, kan Leverancier hiervoor redelijke kosten bij Klant in rekening brengen, uitgaande van de gebruikelijke uurtarieven. Leverancier is niet gehouden om aan een dergelijk verzoek gehoor te geven. Leverancier is niet gehouden om aan een dergelijk verzoek gehoor te geven.
- 10.2. In het kader van Diensten waar Back-ups specifiek onderdeel van uitmaken, zal Leverancier zich inspannen om op z'n minst dagelijks ten behoeve van Klant Back-ups te maken. Deze Back-ups worden opgeslagen op een andere geografische locatie dan waar de oorspronkelijke gegevens staan opgeslagen

Artikel 11. Rapportage

- 11.1. Tenzij anders overeengekomen zal Leverancier, indien het Service Level Managed of High Availability van toepassing is, met de regelmaat zoals opgenomen in de Overeenkomst rapporteren over op zijn minst de hieronder opgenomen onderdelen. Indien er geen regelmaat is overeengekomen zal de rapportage jaarlijks plaatsvinden.

<u>Onderdeel rapportage</u>
Overzicht van geopende en gesloten meldingen conform Artikel 4 (Prioriteitsniveaus en afhandeling van Incidenten en Change Requests).
Overzicht Gewenste Beschikbaarheid en Daadwerkelijke Beschikbaarheid
Overzicht toekomstig Gepland Onderhoud (voor zover bekend)
Overzicht van de Diensten en bijbehorende apparatuur die onder het toepassingsbereik van deze SLA vallen en tot in hoeverre zij dat doen

Artikel 12. Intellectuele Eigendomsrechten

- 12.1. De Algemene Voorwaarden van Leverancier zijn onverminderd van toepassing, met uitzondering van art. A.7.1 en A.7.2. In afwijking op de artikelen A.7.1 en A.7.2 komen alle Intellectuele Eigendomsrechten, verbonden aan de door Leverancier en Klant samen ontwikkelde software, en/of andere producten waarop enig Intellectueel Eigendomsrecht rust, toe aan Leverancier en Klant tezamen, tenzij hierover tussen Leverancier en Klant andere afspraken zijn gemaakt. Genoemde Intellectuele Eigendomsrechten (en/of de onderliggende financiële waarde verbonden aan deze Intellectuele Eigendomsrechten) zijn naar evenredig percentage verdeeld over Leverancier en Klant, tenzij hier andere schriftelijke afspraken over zijn gemaakt
- 12.2. Art. 12.1 laat onverlet dat Leverancier en Klant de samen ontwikkelde software, en/of andere producten waarop bovengenoemd Intellectueel Eigendomsrecht rust, beiden zonder beperking en in zijn geheel kunnen blijven gebruiken, ook wanneer de Overeenkomst, al van niet van rechtswege, beëindigd is.

Artikel 13. Wijziging

- 13.1. Leverancier behoudt zich het recht voor deze SLA te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging. Wijzigingen worden schriftelijk bekendgemaakt. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.
- 13.2. Indien Klant deze wijziging niet wil accepteren, dient Klant dit binnen twee (2) weken na bekendmaking schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan Leverancier. Deze SLA blijft dan ongewijzigd in stand.

Artikel 14. Slotbepalingen

- 14.1. Op deze SLA is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2. Eventuele geschillen die voortvloeien uit de SLA zullen worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter in de plaats waar Leverancier haar hoofdvestiging heeft.
- 14.3. Waar in deze SLA wordt gesproken van 'schriftelijk', wordt ook 'digitaal op schrift gesteld' verstaan, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende kan worden vastgesteld.
- 14.4. Indien een bepaling uit de SLA nietig of vernietigbaar blijkt te zijn dan wel anderszins ongeldig wordt verklaard, blijft de rest van de SLA onverkort van kracht. Partijen zullen in een zodanig geval in overleg een nieuwe bepaling vaststellen die, voor zover rechtens mogelijk, de oorspronkelijke bepaling qua aard en strekking zo dicht mogelijk benadert.