



SERVICE LEVEL AGREEMENT MUSICDOTT



| | Client | Leverancier |
|---------------|--------|-------------------------|
| Bedrijfsnaam: | | Bèta Development |
| Adres: | | Engeringstraat 46 |
| Postcode: | | 2552 AW |
| Plaats: | | Den Haag |
| KvK: | | 71344233 |
| BTW: | | NL858678536B01 |
| Bank: | | NL31 SNSB 0706 1351 56 |
| E-mail: | | info@betadevelopment.nl |
| Telefoon: | | 070-3606073 |



SERVICE LEVEL AGREEMENT MUSICDOTT

Inhoudsopgave

| | | |
|----|---|---|
| 1 | DOEL VAN DE SERVICE LEVEL AGREEMENT | 3 |
| 2 | OVERWEGINGEN | 3 |
| 3 | OMSCHRIJVING DIENSTEN | 3 |
| 4 | SERVICE NIVEAU | 4 |
| 5 | OVERMACHT | 4 |
| 6 | BOETEBEDING | 5 |
| 7 | HARDWARE EN SOFTWARE..... | 5 |
| 8 | UPDATES EN UPGRADES | 5 |
| 9 | DATA | 6 |
| 10 | STORINGEN | 6 |
| 11 | AANSPRAKELIJKHEID | 7 |
| 12 | GEHEIMHOUDING..... | 7 |
| 13 | OVERDRAAGBAARHEID | 7 |
| 14 | NIETIGHEID..... | 7 |
| 15 | SLOTBEPALING | 7 |



SERVICE LEVEL AGREEMENT MUSICDOTT

1 Doel van de Service Level Agreement

Doel van deze Service Level Agreement (SLA) is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van wederzijdse kwalitatieve en kwantitatieve verwachtingen tussen Client en Leverancier over het te realiseren dienstenniveau van de af te nemen dienst Musicdott. Op basis hiervan kan de kwaliteit en uitvoering van de dienstverlening worden gemonitord en indien noodzakelijk worden verbeterd zodat de 'goede' relatie/samenwerking tussen beide partijen optimaal wordt gehouden.

Musicdott is een on-line platform om muziekscholen en -docenten digitaal te ondersteunen bij hun lesmethoden.

2 Overwegingen

- Leverancier levert de on-line dienst Musicdott, hierna te noemen De Dienst, aan Cliënt;
- Cliënt verklaart gebruik te willen maken van deze dienst;
- Deze overeenkomst heeft tot doel het vastleggen van de wederzijdse rechten en plichten.

3 Omschrijving diensten

1. Leverancier zal De Dienst onderhouden en beschikbaar houden. Leverancier zal Cliënt ondersteuning bieden bij implementatie van De Dienst en ondersteuning bij gebruik.
2. Het onderhoud (het Onderhoud) zal bestaan uit het volgende:
 - Licentie verlenen aan Cliënt voor het gebruik van De Dienst;
 - Per licentie kan Cliënt 1 docent met 50 gekoppelde leerlingen aanmaken;
 - Het beschikbaar houden van De Dienst;
 - Het beschikbaar houden van de in de database opgeslagen data;
 - Preventief onderhoud aan De Dienst, zodat Cliënt deze kan blijven gebruiken volgens afspraak;
 - Het opsporen en herstellen van storingen in De Dienst (na een melding van Cliënt);
 - Het beschikbaar maken van updates;
 - Ondersteuning via e-mail en telefoon voor Cliënt
 - Het dagelijks maken van back-ups van De Dienst en de in de database opgeslagen data van Cliënt.
3. De Cliënt kan zelf een account aanmaken voor De Dienst en zelf Docenten en Leerlingen toevoegen, beheren en verwijderen. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het beheer van de leerlingen van Cliënt.
4. Leverancier zal het Onderhoud, dat gevolgen kan hebben voor de beschikbaarheid van de Software, zoveel mogelijk uitvoeren buiten



SERVICE LEVEL AGREEMENT MUSICDOTT

kantooruren (18:00 tot 08:00) (het Onderhoudsvenster) en dit minimaal 1 werkdag van te voren per email aan Cliënt doorgeven.

5. Leverancier zal Cliënt op de hoogte brengen welke verbeteringen of veranderingen zijn doorgevoerd in de Software middels een changelog welke te vinden is in De Dienst.

4 Service niveau

1. Leverancier zal zich inspannen De Dienst tijdens deze Overeenkomst 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar te stellen voor de Cliënt.
2. Leverancier garandeert een beschikbaarheid van De Dienst van 99%. Partijen verstaan onder 'beschikbaarheid': het aantal minuten dat De Dienst tijdens deze Overeenkomst in een kalenderjaar beschikbaar is geweest. Bij de beschikbaarheid wordt de tijd die is besteed aan noodonderhoud, de tijd waarbinnen De Dienst door overmacht niet beschikbaar was en het Onderhoudsvenster niet meegerekend.
3. De Recovery Time Objective (de maximale tijdsduur waarin De Dienst buiten bedrijf mag zijn) is maximaal 48 uur per jaar;
4. De Recovery Point Objective (de maximaal toelaatbare hoeveelheid dataverlies) is maximaal 24 uur;

5 Overmacht

1. In geval van overmacht wordt de nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen door de desbetreffende partij geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake zijn gehouden. Van een geval van overmacht zal, onder overlegging van de nodige bewijsstukken schriftelijk aan de andere partij melding worden gedaan.
2. Overmacht ontstaat indien één der partijen verhinderd is zijn verplichtingen in deze overeenkomst na te komen als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening komt.
3. Onder overmacht voor Leverancier wordt verstaan: stakingen, verlate aanlevering door toeleveranciers, defecte of storende telefoonlijnen en internetlijnen, overstromingen, brand, inbraak, infecties van ICT systemen door onbekende computervirussen, spyware en spam welke niet zijn te definiëren en identificeren door in gebruik zijnde antivirus programma's en firewalls van Cliënt.



SERVICE LEVEL AGREEMENT MUSICDOTT

6 Boetebeding

1. In geval dat de in artikel 4 beschreven beschikbaarheid of reactietijd niet wordt gehaald en dit niet te wijten is aan overmacht als beschreven in artikel 5, wordt op verzoek van Cliënt, de dienst van Cliënt gecrediteerd in overeenstemming met een dag van het maandelijkse bedrag dat Cliënt aan Leverancier verschuldigd is voor levering van de dienst met betrekking tot welke de inspanningsverplichting niet is nagekomen. Cliënt ontvangt niet meer dan een creditering per dag, ongeacht het aantal keren dat Leverancier de inspanningsverplichting niet nakomt op die dag.
2. Een verzoek tot creditering dient Cliënt binnen 30 dagen na de betreffende storing in te dienen bij Leverancier.
3. Wanneer Leverancier in haar nakoming te kort blijft schieten, zelfs nadat zij de mogelijkheid heeft gehad om de gebreken in de nakoming te verhelpen, dan kan Cliënt de overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen met restitutie van het deel van de betaalde vergoeding naar rato van de resterende looptijd van de in het Contract vastgelegde tijdsduur.

7 Hardware en Software

1. Cliënt is verantwoordelijk voor de middelen die gebruikers nodig hebben om de Dienst te kunnen gebruiken. Dit houdt in:
 - Meest recente versie van webbrowsers waarbij Google Chrome de voorkeur geniet;
 - De onder (1) genoemde browsers moeten Javascript ingeschakeld hebben.
 - De Dienst vereist geen specifieke browser add-ons of plug-ins;
 - Apparatuur dient een up-to-date virusscanners te hebben waarop de onder (1) genoemde browsers ongestoord kunnen draaien;
 - Internetverbinding met voldoende capaciteit;

8 Updates en upgrades

1. Leverancier zal indien nodig updates van De Dienst uitvoeren. Met deze updates worden bekende fouten in De Dienst hersteld of verbeteringen in de functionaliteiten doorgevoerd.
2. Leverancier zal updates en upgrades doorvoeren op de server. Leverancier zal Cliënt op de hoogte brengen bij updates waarbij de functionaliteit van de Software wijzigt en meldt daarbij welke verbeteringen of veranderingen zijn doorgevoerd in de Software.



SERVICE LEVEL AGREEMENT MUSICDOTT

9 Data

1. Alle data van Cliënt, verwerkt binnen De Dienst, bevindt zich in datacenters van Microsoft in Europa.
2. Leverancier zal de data niet naar een ander datacenter of hosting provider verhuizen zonder hier Cliënt van op de hoogte te stellen.
3. Indien Microsoft het contract met Leverancier verbreekt, zal Leverancier dit zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 1 week na dato aan Cliënt doorgeven. Leverancier zal dan in overleg met Cliënt een nieuwe Hosting Provider kiezen waarnaar De Dienst gemigreerd kan worden.
4. In de licentiedatabase van de Software kunnen de volgende gegevens opgeslagen worden: naam, adres, mobiel telefoonnummer en emailadres van de contactpersoon van Cliënt, abonnementsvorm, transactieID, en verloopdatum van het afgesloten abonnement.
5. Dagelijks wordt na werktijden een back-up gemaakt. Iedere back-up wordt maximaal 7 dagen bewaard.
6. Alleen op verzoek van Cliënt wordt een back-up teruggezet. Hieraan zullen kosten verbonden zijn.

10 Storingen

1. Cliënt informeert Leverancier zo spoedig mogelijk als er een storing is bij het gebruik van De dienst. Partijen verstaan onder 'storing': Wanneer het correct functioneren van De Dienst wordt belemmerd voor alle gebruikers (de Storing).
2. Cliënt meldt een Storing per mail aan support@betadevelopment.nl of binnen Leverancier zal zich inspannen om de Storing zo snel mogelijk te verwerken en in te delen naar prioriteit:
 - (1) Kritiek incident: Wanneer het correct functioneren van De Dienst wordt belemmerd voor alle gebruikers;
 - (2) Niet-kritieke incidenten: een probleem met de functionaliteit van De Dienst.
3. Leverancier zal na ontvangst van de melding van de Storing tijdens kantooruren een reactie sturen binnen de 4 uur.
4. Leverancier zal na ontvangst van de melding van de Storing tot een oplossing van de Storing komen binnen de volgende termijnen (de Oplostijd):
 - (1) Kritiek incident: 48 uur;
 - (2) Niet-kritieke incident: 72 uur.
5. Partijen verstaan onder 'oplossing': iedere maatregel die de Storing definitief of tijdelijk oplost. Als Leverancier een tijdelijke oplossing biedt, zal Leverancier zich inspannen om zo snel mogelijk daarna een definitieve oplossing te leveren.
6. De genoemde Oplostijd en de Reactietijd gelden tijdens kantoor tijden.
7. Leverancier zal Cliënt gelijk op de hoogte stellen wanneer de Storing is opgelost. Voor de Oplostijd geldt dat de Storing is opgelost zodra Cliënt op de hoogte is gesteld.



SERVICE LEVEL AGREEMENT MUSICDOTT

11 Aansprakelijkheid

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

12 Geheimhouding

1. Partijen en eventuele derden die voor de uitvoering van De Dienst door Leverancier zijn ingeschakeld, zijn verplicht elkaars vertrouwelijke informatie geheim te houden.
2. Cliënt is verantwoordelijk voor het correct gebruik van De Dienst inclusief het veiligstellen van wachtwoorden. Leverancier heeft geen toegang tot wachtwoorden van Cliënt.

13 Overdraagbaarheid

1. 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.

14 Nietigheid

1. 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.

15 Slotbepaling

1. Alleen schriftelijke wijzigingen op deze Overeenkomst zijn geldig.
2. Deze Overeenkomst vervangt alle eerdere overeenkomsten tussen Partijen.
3. Op deze overeenkomst zijn ook de Algemene Verkoop Voorwaarden van Bèta Development van toepassing. De bepalingen uit deze overeenkomst prevaleren boven de bepalingen genoemd in de Algemene Verkoop Voorwaarden.
4. Het Nederlands rechts is van toepassing op alle overeenkomsten van Bèta Development