

Service Level Agreement Brons

Artikel 1 Doel van het Service Level Agreement Brons

- 1.1 Het doel van deze Service Level Agreement Brons is, door middel van in deze Service Level Agreement Brons nader omschreven diensten, het in standhouden van de beschikbaarheid en de functionaliteit van de applicaties van Opdrachtgever.
- 1.2 Daarnaast zorgt deze Service Level Agreement Brons voor een referentiekader met betrekking tot de verwachtingen ten aanzien van de dienst.
- 1.3 De algemene voorwaarden van iWebdevelopment maken integraal deel uit van deze Service Level Agreement Brons.
- 1.4 Het bepaalde in deze Service Level Agreement Brons prevaleert boven hetgeen in de algemene voorwaarden is bepaald. Specifieke afspraken uit de offerte prevaleren boven het bepaalde in deze Service Level Agreement Brons.

Artikel 2 Aanmelden van een issue / bereikbaarheid

- 2.1 Het aanmelden van een issue geschiedt uitsluitend elektronisch.
- 2.2 iWebDevelopment garandeert Opdrachtgever elektronische bereikbaarheid binnen kantoor tijden via: info@iwebdevelopment.nl.
- 2.3 De kantoor tijden van iWebDevelopment zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 en 17.00 uur (met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen).
- 2.4 Binnen het Service Level Agreement Brons streeft iWebDevelopment tijdens kantoor uren binnen 72 uur het probleem op te pakken.
- 2.5 iWebDevelopment garandeert niet dat elk probleem of vraag binnen de streeftermijn opgelost kan worden. Of een probleem of vraag kan worden opgelost hangt af van meerdere factoren waarop iWebDevelopment niet altijd invloed heeft. Er geldt derhalve een inspanningsverplichting van iWebDevelopment, doch geen resultaatverplichting.
- 2.6 Het Service Level Agreement Brons heeft een maximum van één uur per maand (niet overdraagbaar naar een volgende maand) van de door iWebdevelopment te besteden tijd aan het beantwoorden van vragen en oplossen van problemen. Indien deze tijd wordt overschreden heeft iWebdevelopment het recht de langer te besteden tijd bij Opdrachtgever afzonderlijk in rekening te brengen.
- 2.7 De extra kosten voor werkzaamheden zoals beschreven in artikel 2.6 bedragen per uur: € 90,00.

Artikel 3 Prijzen

- 3.1 iWebDevelopment biedt Opdrachtgever het Service Level Agreement Brons kosteloos aan en is dan ook onlosmakelijk verbonden met de overeenkomst die gesloten is tussen iWebdevelopment en Opdrachtgever.
- 3.2 Extra kosten voor werkzaamheden worden in rekening gebracht wanneer het issue door Opdrachtgever zelf of door derden is veroorzaakt.
- 3.3 Indien een probleem is veroorzaakt door Opdrachtgever zelf of door derden dan dient iWebDevelopment dit aan te tonen.
- 3.4 De extra kosten voor werkzaamheden zoals beschreven in 3.2 binnen kantoor tijden bedragen per uur: € 90,00.

Artikel 4 Wijzigen van het Service Level Agreement Brons

- 4.1 Beide partijen kunnen te allen tijde gedurende de looptijd van het Service Level Agreement Brons voorstellen doen voor het wijzigen van het Service Level Agreement Brons.
- 4.2 Ieder wijzigingsverzoek gaat vergezeld van een opgave van de bijbehorende financiële consequenties en gevolgen voor de functionaliteit.
- 4.3 Alle wijzigingen van het Service Level Agreement Brons worden na wederzijdse goedkeuring, met inachtneming van de financiële consequenties daarvan, elektronisch overeengekomen.
- 4.4 Opdrachtgever dient iWebDevelopment tijdig op de hoogte te stellen van werkzaamheden en/of veranderingen in zijn organisatie of systemen die deze Service Level Agreement Brons kunnen beïnvloeden.
- 4.5 Het is mogelijk om over te stappen naar een andere Service Level Agreement. Opdrachtgever dient dit twee weken voor het einde van de maand elektronisch door te geven aan iWebDevelopment.

Artikel 5 Duur Service Level Agreement Brons

- 5.1 Het Service Level Agreement Brons geldt zolang de overeenkomst tussen Opdrachtgever en iWebDevelopment voortduurt. Indien de overeenkomst tussen iWebDevelopment en Opdrachtgever wordt beëindigd, zal het Service Level Agreement Brons automatisch komen te eindigen.

Artikel 6 Aansprakelijkheid

- 6.1 Hetgeen in artikel 14, 15 en 16 is bepaald in de algemene voorwaarden van iWebDevelopment over geheimhouding, aansprakelijkheid en overmacht is van toepassing op deze Service Level Agreement Brons.

Artikel 7 Toepasselijk recht

- 7.1 De in deze Service Level Agreement Brons genoemde rechten en plichten worden beheerst door het Nederlands recht en dienen naar Nederlands recht te worden geïnterpreteerd.

7.2 Alle geschillen die in verband met deze Service Level Agreement Brons ontstaan, geschillen over het bestaan en de geldigheid daarvan daaronder begrepen, zullen bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter te Arrondissementsrechtbank te 's-Hertogenbosch.