

Service Level Agreement Zilver

Artikel 1. Doel van het Service Level Agreement Zilver

- 1.1 Het doel van het Service Level Agreement Zilver is, door middel van in deze Service Level Agreement Zilver nader omschreven diensten, het in standhouden van de beschikbaarheid en de functionaliteit van de applicaties van Opdrachtgever.
- 1.2 Daarnaast zorgt het Service Level Agreement Zilver 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 Zilver.
- 1.4 Het bepaalde in deze Service Level Agreement Zilver prevaleert boven hetgeen in de algemene voorwaarden is bepaald. Specifieke afspraken uit de offerte prevaleren boven het bepaalde in deze Service Level Agreement Zilver.

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 het e-mailadres: 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 Zilver streeft iWebDevelopment tijdens kantoor uren binnen 24 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 Zilver 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 om 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: € 85,00.

Artikel 3 Prijzen

- 3.1 De kosten voor de diensten die iWebDevelopment binnen het Service Level Agreement Zilver biedt, bedragen € 14,95 per maand exclusief btw.
- 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 artikel 3.2 binnen kantoor tijden bedragen per uur: € 90,00.

Artikel 4 Betaling

- 4.1 Betaling van het Service Level Agreement Zilver geschiedt via automatische incasso. Opdrachtgever is gehouden iWebDevelopment te machtigen tot het automatisch incasseren van de bedragen. De verschuldigde bedragen worden steeds bij voorafbetaling afgeschreven, in de eerste week van elke kalendermaand.

Artikel 5 Wijzigen van het Service Level Agreement Zilver

- 5.1 Beide partijen kunnen te allen tijde gedurende de looptijd van het Service Level Agreement Zilver voorstellen doen voor het wijzigen van het Service Level Agreement Zilver.
- 5.2 Ieder wijzigingsverzoek gaat vergezeld van een opgave van de bijbehorende financiële consequenties en gevolgen voor de functionaliteit.
- 5.3 Alle wijzigingen van het Service Level Agreement Zilver worden na wederzijdse goedkeuring, met inachtneming van de financiële consequenties daarvan, elektronisch overeengekomen.
- 5.4 Opdrachtgever dient iWebDevelopment tijdig op de hoogte te stellen van werkzaamheden en/of veranderingen in zijn organisatie of systemen die deze Service Level Agreement Zilver kunnen beïnvloeden.
- 5.5 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 6 Duur Service Level Agreement Zilver

- 6.1 In afwijking van artikel 18.1 van de algemene voorwaarden van iWebDevelopment, is het Service Level Agreement Zilver vanaf het begin opzegbaar.
- 6.2 Partijen kunnen deze Service Level Agreement Zilver met inachtneming van een opzegtermijn van twee weken opzeggen te rekenen vanaf het moment van opzegging. Zowel iWebDevelopment als Opdrachtgever

zullen deze opzegtermijn in acht nemen. Het eventueel resterende maandbedrag zal naar rato worden teruggestort op de bankrekening van Opdrachtgever.

- 6.3 Opzegging dient te geschieden door middel van elektronische berichtgeving.
- 6.4 Onder bijzondere omstandigheden kan de Service Level Agreement Zilver tussentijds worden ontbonden. In overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zal een beëindigingstraject worden afgesproken. Onder bijzondere omstandigheden wordt onder meer, doch niet uitsluitend verstaan: faillissement van een van de partijen of surseance van betaling.
- 6.5 Beëindiging van een Service Level Agreement door iWebDevelopment geeft Opdrachtgever geen recht tot het vorderen van schadevergoeding of anderszins. iWebDevelopment is bij beëindiging/opzegging van een Service Level Agreement niet aansprakelijk.

Artikel 7 Aansprakelijkheid

- 7.1 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 Zilver.

Artikel 8 Toepasselijk recht

- 8.1 De in deze Service Level Agreement Zilver genoemde rechten en plichten worden beheerst door het Nederlands recht en dienen naar Nederlands recht te worden geïnterpreteerd.
- 8.2 Alle geschillen die in verband met deze Service Level Agreement Zilver 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.