



Algemene voorwaarden Accommodatiehuur BV

inclusief verwerkersovereenkomst en standaard SLA

Versie: 1.8

Datum: 16-12-2020

De reserveringssoftware (hierna "Software") wordt u via een webapplicatie bij wijze van Software as a Service (SaaS) aangeboden door het bedrijf Accommodatiehuur BV (hierna "Accommodatiehuur"). Accommodatiehuur gebruikt hiervoor de volgende handelsnamen: Accommodatiehuur.nl, Baanhuur.nl, Huurvergaderzaal.nl, Sporthal.net, Veldhuur.nl, Accommodatiehuur.be, Veldhuur.be en Baanhuur.be. Aan het gebruik van de Software zijn onderstaande voorwaarden verbonden. Door de Software te gebruiken en/of af te nemen, gaat u hiermee akkoord.

Artikel 1. Eigendoms- en gebruiksrechten

1. De Software is het intellectueel eigendom van Accommodatiehuur of haar licentiegevers.
2. Accommodatiehuur verleent u hierbij, voor de duur van de overeenkomst, een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht ten aanzien van de Software.
3. Gegevens die u opslaat of verwerkt via de Software is en blijft uw eigendom (of dat van uw toeleveranciers). Accommodatiehuur heeft een beperkt gebruiksrecht om deze gegevens in te zetten om de overeenkomst uit te voeren en het gebruik van de Software mogelijk te maken, inclusief voor toekomstige aspecten daarvan. U kunt dit gebruiksrecht intrekken door de betreffende informatie te verwijderen en/of de overeenkomst te beëindigen.
4. U krijgt geen toegang tot de broncode van de Software.
5. Accommodatiehuur zal geen kennisnemen van gegevens die u opslaat en/of verspreidt via de Software, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede dienstverlening of Accommodatiehuur daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Accommodatiehuur zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

Artikel 2. Gebruik van de Software

1. Om de Software te kunnen gebruiken, moet u zich eerst aanmelden. Nadat uw aanmelding is afgerond en uw omgeving is ingericht, kunt u in uw eigen omgeving op uw account inloggen en de Software gebruiken.
2. Het is verboden de Software te gebruiken voor handelingen die in strijd zijn met de Nederlandse of andere toepasselijke wet- en regelgeving. Hieronder valt onder meer het opslaan of verspreiden via de Software van informatie die smadelijk, lasterlijk of racistisch is.
3. In het bijzonder is het verboden de Software op dusdanige wijze te gebruiken dat overlast of hinder voor andere gebruikers ontstaat. Onder meer valt hieronder het inzetten van eigen scripts of programma's voor het up- of downloaden van grote hoeveelheden data, of het excessief vaak doen van aanroepen van de Software.
4. Indien Accommodatiehuur constateert dat u bovengenoemde voorwaarden overtreedt, of een klacht hierover ontvangt, zal zij u waarschuwen. Indien dit niet leidt tot een acceptabele oplossing, mag Accommodatiehuur zelf ingrijpen om de overtreding te beëindigen. In urgente of ernstige gevallen kan Accommodatiehuur zonder waarschuwing ingrijpen.
5. Indien naar het oordeel van Accommodatiehuur hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de Software of derden en/of van de dienstverlening via internet is Accommodatiehuur gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
6. U dient de toegang tot uw account middels de gebruikersnaam en wachtwoord af te schermen voor onbevoegden. In het bijzonder dient u het wachtwoord strikt geheim te houden. Accommodatiehuur mag er vanuit gaan dat alles dat gebeurt vanaf uw account na aanmelding met uw gebruikersnaam en wachtwoord en optionele twee-factor-authenticatie (2FA), onder uw leiding en toezicht gebeurt. U bent dus aansprakelijk voor al deze handelingen.
7. Accommodatiehuur kan de schade als gevolg van overtredingen van deze gedragsregels op u verhalen. U vrijwaart Accommodatiehuur van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op schade als gevolg van een schending van deze gebruiksregels.
8. Accommodatiehuur levert tegen vergoeding bijkomende consultancy en implementatie diensten. Deze diensten kunnen op locatie dan wel online door Accommodatiehuur worden verricht. Deze vormen van dienstverlening zijn geen vast onderdeel van de Software en dienen apart te worden afgenomen. De kosten van deze diensten worden apart op aanvraag geoffreerd en worden na akkoord afzonderlijk in rekening gebracht.

Artikel 3. Privacy en beveiliging

1. Met de Software verwerkt u persoonsgegevens. Accommodatiehuur treedt hierbij op als verwerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens; u bent de verwerkingsverantwoordelijke. De verwerkingsverantwoordelijke is jegens derden aansprakelijk voor de schade of het nadeel, voortvloeiende uit het niet-nakomen van de in de privacywetgeving genoemde verplichtingen.



2. Accommodatiehuur draagt zorg voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. Dit evenwel slechts indien en voor zover deze zich binnen de infrastructuur van Accommodatiehuur bevinden.
3. Accommodatiehuur maakt gebruik van TLS-certificaten ten behoeve van de veilige overdracht van gegevens en communicatie.
4. Een verwerkersovereenkomst waarin aanvullende waarborgen zijn opgenomen met betrekking tot de verwerking en beveiliging van persoonsgegevens maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomsten tussen u en Accommodatiehuur. Deze verwerkersovereenkomst is als Bijlage 1 bij deze algemene voorwaarden gevoegd.

Artikel 4. Continuïteit

1. Accommodatiehuur zal u onverwijld op de hoogte stellen indien haar financiële positie zodanig verslechtert dat de bedrijfscontinuïteit van Accommodatiehuur of de continuïteit van de uitvoering van de Software in gevaar dreigt te komen of komt. Partijen zullen in dat geval zo spoedig mogelijk te goeder trouw de consequenties voor de uitvoering van de Software en de mogelijke oplossingen bespreken om de bedrijfscontinuïteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Accommodatiehuur heeft juridische en praktische maatregelen genomen teneinde haar continuïteit te borgen.

Artikel 5. Beschikbaarheid en onderhoud

1. Voor de punten met betrekking tot beschikbaarheid en onderhoud wordt verwezen naar Bijlage 2: Service Level Agreement Standaard.

Artikel 6. Vergoeding

1. Aan het gebruik van de Software is een vergoeding per maand, kwartaal of jaar verbonden. Deze vergoeding dient steeds vooraf te worden voldaan, tenzij anders overeengekomen. De kosten verbonden aan het gebruik van de Software zijn vermeld op de website van Accommodatiehuur.
2. Indien u consultancy en/of implementatie op locatie als dienst heeft afgenomen geschiedt facturatie tegen het dan geldende dagtarief of dagdeeltarief. Bij online consultancy en/of implementatie geschiedt facturatie op basis van het dan geldende dagdeeltarief met een minimum van één dagdeel door Accommodatiehuur.
3. Geplande werkzaamheden voor consultancy en/of implementatie diensten kunnen tot 10 werkdagen voor aanvang zonder kosten worden geannuleerd of gewijzigd. Bij annulering of wijziging die tussen de 10 en 5 werkdagen voor aanvang van de geplande werkzaamheden plaatsvindt, is 50% van de kosten verschuldigd. Bij iedere latere annulering of wijziging is Accommodatiehuur gerechtigd 100% van de kosten van de geannuleerde of gewijzigde dienst(en) in rekening te brengen.
4. Accommodatiehuur zal voor alle verschuldigde bedragen een factuur sturen, en is daarbij gerechtigd elektronisch te factureren. Betaling kan worden verricht via automatische incasso of door het bedrag zelf over te maken naar de bankrekening van Accommodatiehuur.
5. De betalingstermijn van facturen is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien u niet tijdig betaalt, bent u vanaf 14 dagen na de datum van de factuur van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd.
6. Eens per kalenderjaar is Accommodatiehuur gerechtigd de gehanteerde tarieven aan te passen op basis van de dan gepubliceerde consumentenprijsindex (CPI), waarbij een stijging de 5% nooit mag overschrijden. Accommodatiehuur zal u ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefwijzigingen.
7. Accommodatiehuur is steeds gerechtigd te verlangen dat u voldoende zekerheid stelt teneinde uw betalingsverplichtingen na te nakomen.
8. Als u de rekeningen voor het gebruik van de Software niet voldoet, heeft Accommodatiehuur het recht het gebruik van de Software, evenals andere diensten die u bij Accommodatiehuur en/of de aan haar gelieerde ondernemingen afneemt, stop te zetten dan wel te beperken.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

1. Behoudens in geval van opzet of grove nalatigheid is de aansprakelijkheid van Accommodatiehuur beperkt tot het bedrag dat u heeft betaald voor de drie maanden voorafgaand aan het moment van de schade brengende gebeurtenis met een maximum van EUR. 25.000,- op jaarbasis.
2. Accommodatiehuur is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
3. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat u de schade uiterlijk binnen 30 dagen na ontdekking schriftelijk bij Accommodatiehuur meldt.
4. U vrijwaart Accommodatiehuur voor alle aanspraken van derden en stelt Accommodatiehuur hiervoor volledig schadeloos, behoudens aanspraken van derden die het gevolg zijn van nalatigheid van de zijde van Accommodatiehuur.
5. In geval van overmacht is Accommodatiehuur nimmer gehouden tot vergoeding van de daardoor bij u ontstane schade. Van overmacht is onder meer sprake bij storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, een (d)dos



aanval, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand en overstroming.

Artikel 8. Duur en opzegging

1. Deze voorwaarden gaan in zodra u voor het eerst gebruikt maakt van de dienst en loopt dan gedurende de contractperiode zoals vastgelegd in de overeenkomst. Indien er geen specifieke contractperiode is vastgelegd geldt de standaard contractperiode van 1 (één) maand.
2. Na deze periode wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd met steeds deze zelfde periode. U kunt steeds tegen het einde van de in lid 1 bedoelde duur opzeggen met een opzegtermijn van 1 (één) maand. Deze opzegmogelijkheid geldt ook voor Accommodatiehuur.
3. Van de in het vorige lid bedoelde termijn kan worden afgeweken. In de overeenkomst kan een andere opzegtermijn zijn overeengekomen. De opzegtermijn zoals vermeld in de overeenkomst is leidend.

Artikel 9. Wijzigingen voorwaarden

1. Accommodatiehuur mag deze voorwaarden op ieder moment aanpassen. Dit geldt niet voor de tarieven, voor de wijziging van tarieven wordt verwezen naar artikel 6 lid 6.
2. Accommodatiehuur zal de wijzigingen of aanvullingen ten minste dertig dagen voor inwerkingtreding aankondigen via de Accommodatiehuur nieuwsbrief per e-mail, zodat u daar kennis van kunt nemen.
3. Indien u een wijziging of aanvulling niet wenst te accepteren, kunt u tot de datum van inwerkingtreding de overeenkomst opzeggen. Gebruik van de Software na de datum van inwerkingtreding geldt als acceptatie van de gewijzigde of aangevulde voorwaarden.

Artikel 10. Overige bepalingen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de Rechtbank Overijssel, locatie Almelo.
2. De versie van communicatie of informatie zoals opgeslagen door Accommodatiehuur wordt geacht juist te zijn, tenzij u tegenbewijs levert dienaangaande.
3. U verklaart akkoord te zijn met ontvangst van communicatie per e-mail via het e-mailadres dat u bij Accommodatiehuur heeft opgegeven.
4. Accommodatiehuur is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde die de Software of de betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.
5. Indien een bepaling in deze voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele algemene voorwaarden aan. Partijen zullen in dit geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.



Bijlage 1: Verwerkersovereenkomst

Versie: 1.4

Datum: 16-12-2020

Onderwerp van de Overeenkomst

1. Deze verwerkersovereenkomst (hierna: de Verwerkersovereenkomst) is exclusief van toepassing op het verwerken van persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Accommodatiehuur BV (hierna: Accommodatiehuur) voor de levering van de reserveringssoftware (hierna: "Software").
2. In deze Verwerkersovereenkomst zijn de rechten en verplichtingen over en weer vastgelegd in verband met de verwerking van persoonsgegevens door Accommodatiehuur.
3. Begrippen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 (hierna: "AVG") zoals: "betrokkenen", "persoonsgegevens", "verwerking", "Verwerker", "Verwerkingsverantwoordelijke" hebben de betekenis die daaraan is gegeven in de AVG.

Uitvoering verwerking

1. De Opdrachtgever beschikt over diverse gegevens, waaronder mede begrepen persoonsgegevens van diverse betrokkenen (de Betrokkenen) in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de AVG. Dit zijn bijvoorbeeld de gegevens die Gebruikers invullen bij het aanmaken van een account binnen de Software. De Opdrachtgever handelt hierbij als Verwerkingsverantwoordelijke.
2. De Opdrachtgever slaat deze gegevens op in de Software. Accommodatiehuur zal de opslag, verwerking, bewerking en beveiliging van deze persoonsgegevens op zich nemen (de Verwerking). Accommodatiehuur handelt hierbij als Verwerker in de zin van de AVG.
3. Accommodatiehuur kan gedurende de uitvoering van de in de Overeenkomst genoemde diensten ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerken. Een overzicht van de gegevens, en de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt en een omschrijving van de verwerking(en) zijn opgenomen in de Privacy policy van Verwerker.
4. Accommodatiehuur zal op zorgvuldige wijze met de persoonsgegevens omgaan en de persoonsgegevens enkel verwerken overeenkomstig deze Overeenkomst en de voorschriften in de AVG, voor zover deze voorschriften zich direct op verwerkers richten.
5. Accommodatiehuur zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel of op andere wijze verwerken dan die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, als daar wettelijk een verplichting toe bestaat en volgens instructie van Opdrachtgever, waaronder de instructies die zijn vastgesteld in deze Verwerkersovereenkomst. Accommodatiehuur heeft ook geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens. De instructies van de Opdrachtgever mogen niet in strijd zijn met de AVG.
6. Accommodatiehuur zal in geen geval persoonsgegevens afkomstig van de Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst verwerken voor eigen doeleinden.
7. Accommodatiehuur staat er verder voor in dat personen die handelen onder zijn gezag de persoonsgegevens alleen op rechtmatige wijze en in overeenstemming met deze Verwerkersovereenkomst en de AVG zullen verwerken.
8. Accommodatiehuur zal op verzoek van de Opdrachtgever informatie aan de Opdrachtgever geven over de genomen (beveiligings-)maatregelen om aan de verplichtingen op grond van de AVG en deze Overeenkomst te voldoen.
9. De verplichtingen van Accommodatiehuur die uit deze Overeenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Accommodatiehuur, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot werknemers.

Garantie Opdrachtgever

Opdrachtgever garandeert dat de verwerking van de persoonsgegevens van de Betrokkenen, zoals bedoeld in deze Overeenkomst, niet onrechtmatig is en dat geen inbreuk wordt gemaakt op de rechten van anderen. Opdrachtgever vrijwaart Accommodatiehuur tegen alle aanspraken die hierop betrekking hebben.

Melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens

1. De Opdrachtgever is verantwoordelijk om de verwerking van persoonsgegevens op te nemen in het verwerkingsregister van Opdrachtgever, indien dit verplicht is onder de AVG of andere relevante privacywetgeving.
2. Indien Opdrachtgever besluit om de onder punt 1 genoemde verwerking van persoonsgegevens niet op te nemen in haar verwerkingsregister, staat Opdrachtgever ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens onder één van de vrijstellingen van de AVG valt.



Doorgifte van persoonsgegevens

1. Accommodatiehuur verwerkt de persoonsgegevens binnen de Europese Unie. Doorgifte van de persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Unie is niet toegestaan.
2. Accommodatiehuur zal Opdrachtgever melden binnen welk(e) land(en) de persoonsgegevens worden verwerkt die Accommodatiehuur in opdracht van Opdrachtgever verwerkt.

Beveiligingsmaatregelen en -incidenten

1. Accommodatiehuur neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen een passend beveiligingsniveau van de persoonsgegevens die worden verwerkt.
2. Accommodatiehuur neemt hiertoe in ieder geval de volgende maatregelen:
 - Beveiliging van netwerkverbindingen via Transport Layer Security (TLS) technologie;
 - Beveiliging van de gegevens in de cloud door hostingprovider conform de ISO 27001 norm;
 - Versleuteling van de wachtwoorden van Gebruikers;
 - Beperking van de toegang tot de gegevens door medewerkers van Accommodatiehuur.
 - Mogelijkheid voor beheerders om in te loggen middels twee-factor-authenticatie (2FA).
3. Accommodatiehuur zal de Opdrachtgever, waar mogelijk, bijstand verlenen bij het waarborgen van een passend beveiligingsniveau door de Opdrachtgever.
4. Accommodatiehuur zal diefstal, verlies of misbruik van persoonsgegevens zo snel mogelijk melden aan Opdrachtgever en de Autoriteit Persoonsgegevens. Waar nodig, zal Accommodatiehuur zijn volle medewerking verlenen aan het adequaat informeren van de betrokken personen over dergelijke beveiligingsincidenten of datalekken.

Duur en beëindiging

1. Deze Verwerkersovereenkomst tussen Accommodatiehuur en de Opdrachtgever is voor onbepaalde tijd en loopt zolang de Opdrachtgever een abonnement op de Software heeft.
2. Als deze Verwerkersovereenkomst eindigt of wordt ontbonden moeten Accommodatiehuur en de Opdrachtgever zich blijven houden aan het bepaalde in deze Verwerkersovereenkomst met betrekking tot geheimhouding, aansprakelijkheid, vrijwaring en alle overige bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging of ontbinding van deze Verwerkersovereenkomst voort te duren.
3. Opdrachtgever heeft tot beëindiging of ontbinding van deze Verwerkersovereenkomst de gelegenheid om alle gegevens, waaronder persoonsgegevens, die op basis van deze Verwerkersovereenkomst bij Accommodatiehuur aanwezig zijn te downloaden naar een andere locatie. Accommodatiehuur zal binnen 3 maanden na beëindiging alle actuele gegevens, waaronder persoonsgegevens, die bij haar uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst aanwezig zijn verwijderen of vernietigen.
4. Gegevens die gearchiveerd zijn in technische back-ups van de database zullen langer bewaard worden.

Geheimhouding van verwerkte gegevens

1. Op alle persoonsgegevens die Accommodatiehuur voor de Opdrachtgever verwerkt, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Alle personen in dienst van dan wel werkzaam ten behoeve van Accommodatiehuur, alsmede Accommodatiehuur zelf, zijn verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens.
2. Accommodatiehuur zal de persoonsgegevens niet zonder toestemming van de Opdrachtgever aan derden verstrekken, kopiëren, of anderszins verveelvoudigen of openbaar maken.
3. Als Accommodatiehuur een verzoek van een derde ontvangt om inzage in de persoonsgegevens te verstrekken op grond van een vermeende (wettelijke) verplichting dan zal hij Opdrachtgever daarover eerst schriftelijk informeren alvorens hij die derde inzage in de persoonsgegevens verschaft, zodat Opdrachtgever kan beoordelen of het verzoek van die derde gegrond is.

Bijstand

1. Accommodatiehuur zal de Opdrachtgever, waar mogelijk, bijstand verlenen om verzoeken van Betrokkenen m.b.t. de uitoefening van hun rechten te beantwoorden. Dit kan bijvoorbeeld gaan om verzoek van de Betrokkene om inzage, rectificatie, verwijdering of beperking van de verwerking van persoonsgegevens en het recht op dataportabiliteit. Accommodatiehuur neemt hiertoe passende technische en organisatorische maatregelen.
2. Accommodatiehuur zal, indien de Opdrachtgever hier om vraagt, alle nodige informatie verstrekken die de Opdrachtgever nodig heeft voor de uitvoering van audits, inspecties en gegevensbeschermings-effectbeoordelingen.
3. De kosten die verband houden met de uitoefening van de rechten en verplichtingen uit voorgaande bepalingen zijn voor de Opdrachtgever indien dit op verzoek van de Opdrachtgever plaatsvindt en bij een klacht, audit of controle blijkt dat de Verwerker niet nalatig is geweest.



Sub verwerkers

1. Accommodatiehuur maakt bij het leveren van de Software gebruik van enkele externe diensten. Doordat deze diensten (een deel van de) persoonsgegevens die Accommodatiehuur in bezit heeft verwerken, treden zij op als sub verwerker in de zin van de AVG (de sub verwerkers).
2. Accommodatiehuur zal enkel andere sub verwerkers in dienst nemen, indien dit nodig is om specifieke verwerkingsactiviteiten ten behoeve van de Software te verrichten.
3. De lijst met actuele sub verwerkers is op te vragen bij Accommodatiehuur via privacy@accommodatiehuur.nl.
4. Accommodatiehuur zal de Opdrachtgever op de hoogte stellen als er een sub verwerker wordt toegevoegd of vervangen.
5. Alle sub verwerkers zullen aan dezelfde voorwaarden en verplichtingen gebonden zijn als die zijn opgenomen in deze Overeenkomst.

Aansprakelijkheid

Accommodatiehuur is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door de instructies van de Opdrachtgever op te volgen, indien deze instructies in strijd zijn met de AVG. Accommodatiehuur zal de Opdrachtgever onmiddellijk in kennis stellen als bepaalde instructies naar zijn mening in strijd zijn met de AVG of andere wettelijke bepalingen inzake de bescherming van persoonsgegevens.

Bijlage 2: Service Level Agreement Standaard

Versie: 1.3

Datum: 16-12-2020

In aanvulling op de algemene voorwaarden biedt Accommodatiehuur een standaard Service Level Agreement (hierna: SLA Standaard).

Binnen de scope van dit SLA niveau vallen de volgende onderwerpen:

- Beschikbaarheid
- Oplostijden en responsetijden
- Back-up
- Helpdeskfaciliteiten en support

Definities

Opdrachtgever	De natuurlijke of rechtspersoon die met Accommodatiehuur een overeenkomst heeft afgesloten.
Storingsmelding	Melding van volledige of gedeeltelijke onbeschikbaarheid van de Software.
Supportverzoek	Vraag van Opdrachtgever om gebruikersondersteuning zonder onbeschikbaarheid van de Software.

Beschikbaarheid

1. Accommodatiehuur spant zich in om de dienst beschikbaar te laten zijn, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid.
2. Accommodatiehuur onderhoudt de Software actief en voert meerdere software releases per dag uit. Indien onderhoud naar verwachting leidt tot een beperking van de beschikbaarheid, zal Accommodatiehuur dit in de nachtelijke uren (tussen 23:00 en 06:00 uur lokale tijd Europa/Amsterdam) uitvoeren. Onderhoud wordt zo mogelijk vooraf aangekondigd. Onderhoud in verband met calamiteiten kan op ieder moment plaatsvinden en wordt niet vooraf aangekondigd.
3. Accommodatiehuur heeft het recht om de Software of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Accommodatiehuur zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om u tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling en de verwachte duur, maar is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
4. Accommodatiehuur zal zich inspannen om de Software up-to-date te houden. Accommodatiehuur kan hierbij echter afhankelijk zijn van haar leverancier(s). Accommodatiehuur is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de Software niet ten goede komt of niet in het belang is van u.

Oplostijden en responsetijden

1. Bij een Supportverzoek of Storingsmelding zal Accommodatiehuur zo snel mogelijk reageren op het verzoek, hierbij geldt een maximale reactietijd van 2 werkdagen. Onder een reactie wordt verstaan een bevestiging van ontvangst van het verzoek met een inhoudelijke terugkoppeling en een aankondiging van de actie die Accommodatiehuur zal nemen en de eventuele oplostijd.
2. Een oplossing als bedoeld in het eerste lid kan een workaround betreffen. Van een workaround is sprake als de geleverde oplossing het probleem niet definitief oplost, maar de impact ervan beperkt of een route om het probleem oplevert. Binnen de oplostijd wordt een workaround geleverd, een echte oplossing komt zo snel mogelijk daarna, zodra deze gereed is.
3. De door Accommodatiehuur genoemde tijden voor het geven van een reactie dan wel een oplossing zijn richttijden. Hoewel Accommodatiehuur zich inspannt deze te allen tijde te halen, worden geen garanties gegeven dat een reactie dan wel een oplossing ook daadwerkelijk binnen deze richttijden geleverd wordt. Geen aansprakelijkheid bestaat voor schade als gevolg van het niet halen van een richttijd.

Back-up

1. Ten behoeve van bestrijding van calamiteiten zal Accommodatiehuur dagelijks reserve-kopieën (back-up) maken van data die wordt opgeslagen middels de Software. Accommodatiehuur zal op verzoek en tegen betaling van het geldende consultancy tarief een kopie van deze data beschikbaar stellen voor gebruik in andere systemen. De te hanteren technische formaten voor export zullen nader worden gemeld.
2. Dagelijks worden er incrementele back-ups gemaakt met een retentie van maximaal 7 dagen.

Helpdeskfaciliteiten en support

1. Indien overeengekomen zal Accommodatiehuur trainingen verzorgen in het effectief en doelgericht gebruik van de Software. Voor het volgen van de trainingen dient u zich in het gebruik van de Software te verdiepen.
2. Voor de supportdesk geldt een zogenaamde fair use policy. Het gebruik of de aanspraak dient redelijk te zijn en mag niet meer dan 5x het gemiddelde verbruik van andere opdrachtgevers overstijgen.
3. De supportdesk is bereikbaar voor Supportverzoek(en) of Storingsmelding(en) op werkdagen van 9:00 – 17:00 uur.