

# Service level agreement Agora ChallengeMonitor

**1. Egodact vof**, gevestigd te Pierre Cuypersstraat 34, 6041XH Roermond, ten deze vertegenwoordigd door Rafael Klaessen.

Hierna te noemen: "Dienstverlener".

**2. [Naam organisatie]**, gevestigd te [Adres organisatie], [Postcode, Woonplaats organisatie], ten deze vertegenwoordigd door [Voorletter en achternaam vertegenwoordiger], in de functie van [Functie vertegenwoordiger]

Hierna te noemen: "Opdrachtgever".

Verklaren het volgende overeen te zijn gekomen:

## Artikel 1: Overwegingen

- 1.1 De Dienstverlener levert de volgende dienst aan de opdrachtgever: Agora ChallengeMonitor
- 1.2 De Opdrachtgever verklaart gebruik te willen maken van deze dienst
- 1.3 Deze overeenkomst heeft tot doel het vastleggen van de wederzijdse rechten en plichten.

## Artikel 2: Duur

- 2.1 Deze overeenkomst is een overeenkomst van bepaalde tijd, te weten aangegaan voor een periode van een jaar.
- 2.2 De overeenkomst wordt geacht te zijn aangevangen op [datum sluiten overeenkomst]  
en eindigt derhalve op [datum einde overeenkomst].
- 2.3 Verlenging van deze overeenkomst is mogelijk indien beide partijen dat wensen. Hiertoe stellen zij een schriftelijke verlenging op voor een nader te bepalen periode.

## Artikel 3: Diensten

- 3.1 De Dienstverlener verplicht zich tegenover de Opdrachtgever tot het bieden van een goede ondersteuning van de overeengekomen Dienst. De Opdrachtgever verplicht zich tot volledige medewerking aan deze ondersteuning en volgt de aanwijzingen van de Dienstverlener naar beste kunnen op.
- 3.2 De Dienstverlener zal de volgende dienst verlenen aan de Opdrachtgever: Agora ChallengeMonitor.
- 3.3 Aanvullende diensten zijn niet in de prijs inbegrepen.

## Artikel 4: Service Level

- 4.1 De Dienstverlener beschikt over een Helpdesk die verantwoordelijk is voor het bieden van technische ondersteuning aan de Opdrachtgever. Het betreft hier een afdeling binnen Dienstverlener zijn organisatie die zorg draagt voor het aannemen van meldingen van incidenten en het verstrekken van inlichtingen.
- 4.2 De inhoud van de ondersteuning is minimaal:
  - Een digitale helpdesk die in ieder geval tijdens kantooruren bereikbaar is voor (kritieke) incidenten die door de Opdrachtgever gemeld worden via e-mail.

- Een kritiek incident zoals bedoeld in het vorige lid is een incident dat valt binnen de door de Dienstverlener geleverde dienst en waardoor het gebruikmaken van die dienst wordt belemmerd.
  - Kritieke incidenten dienen binnen tijdsbestek van maximaal 2 dagen worden opgelost.
- 4.3 Wanneer de Opdrachtgever vindt dat de Dienstverlener tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst stelt de Opdrachtgever de Dienstverlener daarvan schriftelijk op de hoogte. Hierop heeft de Dienstverlener de gelegenheid om deze tekortkoming te herstellen binnen een daarvoor gegeven redelijke termijn.

#### **Artikel 5: Aansprakelijkheid**

- 5.1 De Dienstverlener voert de overeengekomen dienst uit naar beste kunnen en is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst. Ook is de Dienstverlener niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door een tekortkoming in de uitvoering van deze overeenkomst of voor de gevolgen van onjuistheden die betrekking hebben op de dienst.

#### **Artikel 6: Geheimhouding**

- 6.1 Voor vertrouwelijke informatie die wordt uitgewisseld ten behoeve van de werkzaamheden of enigerlei andere vertrouwelijke informatie waar partijen mee in aanraking komen in relatie tot deze overeenkomst geldt voor beide partijen een strikte geheimhouding.
- 6.2 Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan materialen, ideeën, documenten, gegevens of andere informatie die (1) in relatie staan tot ontwikkeling en onderzoek, bedrijfsinformatie of –geheimen en (2) is aangemerkt als vertrouwelijk.
- 6.3 Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval niet verstaan:
- Informatie die bij de andere partij al bekend was voor het sluiten van deze overeenkomst;
  - Informatie van algemene bekendheid, of informatie die dit wordt zonder toedoen van de andere partij;
  - Rechtmatig verkregen informatie van een derde, die daarmee geen geheimhoudingsplicht heeft geschonden;
  - Informatie die door de andere partij onafhankelijk is ontwikkeld.

#### **Artikel 7: Vergoeding**

- 7.1 Voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden ontvangt de Dienstverlener een vergoeding van € 7,50 per gebruiker in Agora ChallengeMonitor. Dit bedrag is exclusief BTW.
- 7.2 Opdrachtgever informeert Dienstverlener schriftelijk over het aantal gebruikers dat in Agora ChallengeMonitor komt. Dit gebeurt voordat de vergoeding betaald wordt. Dienstverlener zal dit aantal gebruikers in haar factuur opnemen.
- 7.3 Dienstverlener houdt steekproeven om het aantal gebruikers te controleren.
- 7.4 Indien Dienstverlener in een van haar steekproeven ontdekt dat het aantal gebruikers

- met meer dan 5% wordt overschreden zal Dienstverlener Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. Opdrachtgever heeft dan 30 dagen om het aantal gebruikers te verminderen of een vergoeding te betalen voor de extra gebruikers.
- 7.5 De Opdrachtgever zal de vergoeding voor het gebruikmaken van de dienst aan het begin van ieder jaar voldoen.
- 7.6 Opdrachtgever heeft 30 dagen om een factuur te betalen. Als Agora ChallengeMonitor nog niet klaargemaakt is voor gebruik door Opdrachtgever wordt dit gedaan zodra de factuur betaald is.
- 7.7 Het klaarmaken van Agora ChallengeMonitor voor gebruik door Opdrachtgever zal maximaal 7 dagen duren.
- 7.8 Mocht de Opdrachtgever niet tevreden zijn met Agora ChallengeMonitor heeft zij de optie om voor de het einde van de eerste maand in de periode waarvoor zij Agora ChallengeMonitor heeft aangeschaft schriftelijk bij de Dienstverlener te melden dat zij de geld terug regeling in werking wilt stellen. De Dienstverlener zal dan de vergoeding die zij van de Opdrachtgever voor de resterende elf (11) maanden heeft ontvangen terugbetalen. De Opdrachtgever kan dan geen gebruik meer maken van Agora ChallengeMonitor en deze overeenkomst wordt onmiddellijk beëindigd. De Dienstverlener zal alle gegevens van de gebruikers van de Opdrachtgever verwijderen indien dit nodig is.

#### **Artikel 8: Non-overdraagbaarheid**

- 8.1 Tenzij partijen een voorafgaande schriftelijke toestemming hebben van de wederpartij, is het partijen verboden om hun rechten en plichten uit deze overeenkomst (deels) over te dragen aan derden.

#### **Artikel 9: Wijzigen en beëindigen van de overeenkomst**

- 9.1 Het aanbrengen van wijzigingen aan deze overeenkomst kan uitsluitend schriftelijk geschieden.
- 9.2 Tussentijdse opzegging door één der partijen is niet mogelijk, tenzij
- Er sprake is van wanprestatie en de tekortkomende partij in haar nakoming tekort blijft schieten, zelfs nadat zij de mogelijkheid heeft gehad om de gebreken in de nakoming te verhelpen;
  - De andere partij surseance van betaling of faillissement heeft aangevraagd. In dit geval is een opzegging met onmiddellijke ingang geoorloofd.
- 9.3 Wanneer één der partijen door overmacht haar verplichtingen voortvloeiend uit deze overeenkomst niet kan nakomen, mag de andere partij de overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen. De opzeggende partij is niet gehouden tot het betalen van enige schadevergoeding.
- 9.4 Wanneer de geld terug regeling in werking wordt gesteld wordt deze overeenkomst onmiddellijk beëindigd.

#### **Artikel 10: Slotbepaling**

- 10.1 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 10.2 Op deze overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden van Egodact van toepassing. Deze Algemene Voorwaarden kunnen in de bijlage gevonden worden.
- 10.3 Alle voorgaande overeenkomsten tussen partijen worden vervangen door deze

overeenkomst.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend.

**Handtekening Opdrachtgever**

**Handtekening Dienstverlener**

---

*Datum:*

*Datum:*

*Plaatsnaam:*

*Plaatsnaam:*