



Serviceovereenkomst

Versiedatum: 10/03/2021

Versie: 4.0

1) Definities

- a) Onder “Feitelijke uptime” wordt verstaan het totaal aantal minuten per kalendermaand dat de Service daadwerkelijk beschikbaar was op de servers van de Dienstverlener voor toegang door Gebruikers voor normaal gebruik. Eventuele internet- en/of netwerkproblemen aan de kant van de Gebruikers worden niet meegerekend.
- b) Onder “Bevoegde gebruikers” wordt verstaan een persoon (of meerdere personen) met een Admin- en/of Editor rol binnen de Dienst die toegang heeft (of hebben) voor het bewerken, onderhouden en/of verspreiden van content en/of het aanmaken en/of verwijderen van Gebruikers. (NIET: de app-gebruikers, nieuwe werknemers en/of bestaande werknemers).
- c) Onder “Werkdag” wordt verstaan elke dag van maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur (CET-tijd), met uitzondering van officiële feestdagen in Nederland.
- d) Onder “Klant” wordt verstaan de onderneming die wordt vertegenwoordigd door de Bevoegde gebruikers, zijnde de belangrijkste contractpartij voor de Dienstverlener.
- e) Onder “Onderhoudsvenster” wordt verstaan het totaal aantal minuten per kalendermaand dat de Dienstverlener onderhoud aan de Diensten zal uitvoeren. Dit zal via e-mail aan de Bevoegde gebruikers worden meegedeeld.
- f) Onder “Platform” wordt verstaan het platform van Appical, de eigen softwareoplossing van Appical, die kan worden gebruikt om personeel op te leiden, bijvoorbeeld voor de “onboarding” van nieuwe werknemers.
- g) Onder “Dienst” wordt verstaan de licentie voor het gebruik van het Platform en het online beschikbaar stellen van het Platform voor gebruik door de Klant, alsmede de verlening van de bijbehorende ondersteunende diensten zoals overeengekomen tussen de Dienstverlener en de Klant.
- h) Onder “Geplande downtime” wordt verstaan het totaal aantal minuten per kalendermaand dat door het Onderhoudsvenster wordt weergegeven.
- i) Onder “Geplande uptime” wordt verstaan het totaal aantal minuten per kalendermaand minus het totaal aantal minuten Geplande downtime.
- j) Onder “Dienstverlener” wordt verstaan Appical B.V., de onderneming die de Klant toegang tot de Dienst verleent.

2) Softwareversies

De Dienst wordt maandelijks bijgewerkt door de Dienstverlener. Alle updates zijn direct na de release van toepassing op elke Klant.



3) Uptime

De Dienstverlener zal alle redelijke inspanningen leveren om ervoor te zorgen dat de Dienst 99,8% van de tijd beschikbaar is voor de Klant, in elke kalendermaand.

4) Onderhoud

De Dienstverlener zal zorgen voor bugfixes, correcties, wijzigingen, verbeteringen, upgrades en nieuwe releases voor de Diensten om te garanderen dat:

- a) de functionaliteit van de Diensten, zoals beschreven in de Omschrijving van werkzaamheden, beschikbaar is voor Bevoegde gebruikers;
- b) de functionaliteit van de Diensten in overeenstemming is met de verklaringen en garanties die hierin worden uiteengezet, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de Diensten die in alle wezenlijke opzichten in overeenstemming zijn met de specificaties, functies, beschrijvingen, normen en criteria;
- c) de (hieronder beschreven) Servicenormen kunnen worden gehaald; en
- d) de Dienst werkt met de dan geldende versie en minimaal de direct daarvoor gelde browsersversie van iOS, Android, Internet Explorer (MS Edge), Mozilla Firefox en/of Google Chrome.

Het Onderhoudsvenster wordt niet meegeteld bij het berekenen van de Feitelijke uptime. Onderhoud kan dagelijks tussen 4.00 en 7.00 uur worden ingepland. Onderhoud zal tien (10) dagen van tevoren per e-mail worden aangekondigd. Onderhoud dat door Appical als urgent wordt beschouwd, kan ook buiten het Onderhoudsvenster worden uitgevoerd. Appical zal alle redelijke inspanningen leveren om dit onderhoud vooraf naar de Klant te communiceren via de website.

Naast gepland onderhoud worden de volgende gebeurtenissen niet meegerekend bij de berekening van de Feitelijke uptime:

- (i) storingen die te wijten zijn aan handelingen van de Klant, met inbegrip van storingen die worden veroorzaakt door klantspecifieke toepassingen;
- (ii) storingen die te wijten zijn aan hackers, sabotage, virussen of andere soorten schadelijke handelingen van derden;
- (iii) DNS-problemen die buiten de macht van Appical liggen;
- (iv) storingen als gevolg van internetproblemen of -storingen die buiten de macht van Appical liggen;
- (v) storingen als gevolg van brand, explosies of elk ander geval van overmacht; en
- (vi) storingen van het ondersteuningsportaal (<http://support.appical.net/en/>).

5) Beschrijving technische ondersteuning

De Dienstverlener verstrekt de Klant ondersteuning via e-mail (“Technische ondersteuning”) op maandag tot en met vrijdag van 9.30 uur tot 17.00 uur (CET-tijd), met uitzondering van officiële feestdagen in Nederland (samen te noemen: “Gebruikelijke werktijden”). Tenzij anders vermeld, wordt met alle tijden waarnaar in deze paragraaf wordt verwezen, de “CET-tijd” bedoeld. Technische ondersteuning omvat alle onderzoeks- en herstelactiviteiten die door de Dienstverlener worden uitgevoerd.



6) Contactpersoon Klant

De Klant zal de Dienstverlener de naam van minstens één werknemer doorgeven die als contactpersoon voor de Dienstverlener fungeert. Alleen een Bevoegde gebruiker heeft het recht om de Dienstverlener te informeren over fouten, behalve zoals uiteengezet in deze Overeenkomst.

7) Verzoek om Technische ondersteuning

Een Bevoegde gebruiker kan een verzoek om Technische ondersteuning indienen via het klantenservice portaal van de Dienstverlener en/of het e-mailadres support@appical.net. De afdeling Technische Ondersteuning zal een Prioriteitsniveau voor Technische ondersteuning (zoals hierin gedefinieerd) toekennen aan het verzoek dat door de Bevoegde gebruiker is ingediend.

8) Herstelwerkzaamheden

De Dienstverlener is verplicht de gevonden fouten of gebreken te verhelpen in overeenstemming met de Prioriteitsniveaus voor Technische ondersteuning. Voor alle duidelijkheid: de Dienstverlener is niet verplicht om fouten of gebreken te verhelpen die (geheel of gedeeltelijk) veroorzaakt zijn door ongeoorloofde wijzigingen of aanpassingen aan de Diensten door de Klant of die te wijten zijn aan de apparatuur of faciliteiten van de Klant of aan grove nalatigheid en/of opzettelijk wangedrag van de Klant. Aan de verplichting van de Dienstverlener om de fout of het gebrek te verhelpen, wordt geacht te zijn voldaan indien in plaats van een foutcorrectie een permanente work-around beschikbaar is volgens de in artikel 10 genoemde tijdschema's. De Dienstverlener kan weigeren om het gebrek te verhelpen indien en zolang de Klant negentig (90) kalenderdagen of langer in verzuim is met betrekking tot onbetaalde en onbetwiste bedragen die aan de Dienstverlener verschuldigd zijn.

9) Definitie van Klantgegevens

“Klantgegevens” omvatten: (a) de gegevens van de Klant die worden verzameld, gebruikt, verwerkt, opgeslagen of gegenereerd als gevolg van het gebruik van de Diensten; en, (b) persoonlijk identificeerbare informatie die wordt verzameld, gebruikt, verwerkt, opgeslagen of gegenereerd als gevolg van het gebruik van de Diensten, inclusief, maar niet beperkt tot, alle informatie die een individu identificeert, zoals diens voornaam, tweede naam, e-mailadres, geografische locatie, telefoonnummer, of diens naam in combinatie met een ander van de elementen die hierin zijn genoemd.

10) Responstijd en Prioriteitsniveaus voor Technische ondersteuning

Beveiligingsniveau	Beschrijving Beveiligingsniveau	Respons	Responstijd
1	Kritiek: - Gemelde problemen die verhinderen dat nuttig werk kan worden verricht of die mogelijk kunnen	Bevestiging	Binnen Gebruikelijke werktijden: 2 uur
			Buiten Gebruikelijke werktijden: 16 uur



	resulteren in gegevensverlies of -corruptie. - Beveiligingsincidenten worden beschouwd als Urgentieniveau 1. - Het niet kunnen gebruiken heeft een kritieke impact op de activiteiten van klanten. - Er is geen work-around beschikbaar.	Work-around, tijdelijke oplossing	Minder dan 48 uur
		Definitieve oplossing, update of nieuwe release	Niet meer dan 72 uur
		Communicatie	Elke 4 uur
2	Urgent: - Een belangrijke functionaliteit is aangetast of er is sprake van aanzienlijke prestatievermindering. - Het probleem is van langere duur en heeft gevolgen voor veel gebruikers en/of belangrijke functies. - Er is geen redelijke work-around beschikbaar.	Bevestiging	Binnen Gebruikelijke werktijden: 4 uur
			Buiten Gebruikelijke werktijden: 18 uur
		Work-around, tijdelijke oplossing	Minder dan 72 uur
		Definitieve oplossing, update of nieuwe release	Minder dan 8 dagen
		Communicatie	Elke 48 uur
3	Hoog: - Het probleem met de systeemprestaties of de bug treft sommige, maar niet alle gebruikers. - Er is een kortdurende work-around beschikbaar.	Bevestiging	Binnen Gebruikelijke werktijden: 8 uur
			Buiten Gebruikelijke werktijden: 22 uur
		Work-around, tijdelijke oplossing	Minder dan 5 dagen
		Definitieve oplossing, update of nieuwe release	Minder dan 42 dagen
		Communicatie	Wekelijks
4	Standaard: - Vraag over een routinematig technisch probleem. - Er wordt informatie opgevraagd over toepassingsmogelijkheden, navigatie, installatie of configuratie. - De bug treft een klein aantal gebruikers. - Er is een redelijke work-around voorhanden.	Bevestiging	Binnen 24 uur
		Work-around, tijdelijke oplossing	N.v.t.
		Definitieve oplossing, update of nieuwe release	Toekomstige release
		Communicatie	Na de release



	<ul style="list-style-type: none">- Herstel is vereist zo snel als redelijkerwijs mogelijk is.- Appical Editor Assist-gevallen zijn, standaard Urgentieniveau 4.		
--	---	--	--

11) Niet-naleving van de Servicenormen

In het geval dat Appical niet voldoet aan de in artikel 10 genoemde responstijd, zal Appical zich naar beste vermogen inspannen om ervoor te zorgen dat vervolgens wel wordt voldaan aan de Servicenorm waaraan niet is voldaan.

Niettegenstaande het voorgaande zal Appical zich naar beste vermogen inspannen om de impact of duur van een storing, onderbreking of inperking van de Dienst tot een minimum te beperken.

De Klant heeft, als zijn enige verhaalsmogelijkheid onder de Overeenkomst, het recht op teruggave van vooruitbetaalde vergoedingen (strikt gerelateerd aan de vooruitbetaalde licentiekosten en beperkt tot de duur van de storing waarbij Appical in zodanige mate niet aan een Servicenorm voldeed dat het vermogen van de Klant om de Diensten te gebruiken wezenlijk is verstoord. Het voorgaande is niet van toepassing op gevallen van overmacht en externe storingen die buiten de macht van Appical liggen, zoals het uitvallen van de elektriciteit, onmiddellijke downtime van de server van de Dienstverlener.

De berekening is als volgt:

Voorbeeld: In geval van niet-naleving van de Servicenorm door Appical gedurende één (1) Werkdag. De Klant heeft vooraf een vergoeding van 2.500 euro betaald. Eén (1) Werkdag uitval, uitgaande van een gemiddelde van 20 Werkdagen op maandbasis: $1/20 \times \text{EUR } 2,500 = \text{EUR } 125$. De Dienstverlener zal EUR 125,- van de vooruitbetaalde vergoeding aan de Klant terugbetalen.