

Algemene voorwaarden FreshIT

1 Definities

In deze algemene voorwaarden van FreshIT hebben de hierna te noemen termen de volgende betekenis:

Abonnement: De door FreshIT aangeboden abonnementsvormen waar onder meer onder vallen: (i) FreshBrons, (ii) FreshZilver, (iii) FreshGoud, (iv) FreshConnect, (v) FreshVoip, (vi) FreshMobile, (vii) FreshWeb, (viii) FreshWifi, (ix) FreshOnlineWerkplek, (x) Fresh365 en (xi) enkele andere opdracht overeengekomen tussen de Opdrachtgever en FreshIT die niet onder de voorgaande genoemde abonnementsvormen valt.

Abonnementsbedrag: Het van toepassing zijnde relevante Particuliere Abonnementsbedrag dan wel het relevante Zakelijke Abonnementsbedrag.

Abonnementstermijn: De termijn van het toepasselijke Abonnement zoals aangegeven op Offerte van FreshIT.

Dienst(en): Ondersteuning bij alle IT-gerelateerde vraagstukken, bestaande uit onder ander, maar niet beperkt tot: vrijblijvend (aankoop) advies, probleemoplossingen, (her-)installaties, aansluitingen en inrichtingen, die plaats kunnen vinden op locatie of via remote-support.

KPN TV Box: De KPN tv box met toebehoren, benodigd en geschikt voor de toegang tot en gebruik van tv.

Modem: Het modem met toebehoren, benodigd en geschikt voor de toegang tot en gebruik van internet en bellen;

Offerte: De offerte die FreshIT heeft verstuurd aan de relevante Opdrachtgever voor het relevante Abonnement en/of de relevante Opdracht.

Opdracht: Een overeenkomst tussen FreshIT en Opdrachtgever voor de levering van Dienst(en) inclusief de Voorwaarden;

Opdrachtgever: Klant, particulier of zakelijk, die gebruik maakt of wil maken van de Abonnementen en/of Diensten van FreshIT.

Particuliere Abonnementsbedrag: Het toepasselijke abonnementsbedrag inclusief BTW behorende bij het toepasselijke Abonnement dat door FreshIT wordt aangeboden aan de particuliere Opdrachtgever zoals tevens te raadplegen via de website van FreshIT.

Voorwaarden: De algemene voorwaarden van FreshIT.

Zakelijke Abonnementsbedrag: Het toepasselijke abonnementsbedrag exclusief BTW behorende bij het toepasselijke Abonnement dat door FreshIT wordt aangeboden aan de zakelijke Opdrachtgever zoals tevens te raadplegen via de website van FreshIT.

2 Interpretatie

De bijlagen vormen een integraal onderdeel van deze Voorwaarden.

3 Toepasselijkheid

- 3.1 De Voorwaarden zijn van toepassing op en maken onderdeel uit van iedere aanbieding, iedere Opdracht en ieder Abonnement.
- 3.2 Door de Opdrachtgever voorgestelde algemene voorwaarden zijn niet van toepassing, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet bindend, tenzij en voor zover deze specifiek schriftelijk door FreshIT zijn aanvaard.
- 3.3 Afwijkingen op de Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 3.4 Indien een of meerdere bepalingen in de Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van de Voorwaarden geldig en van kracht. Opdrachtgever en FreshIT zullen alsdan de nietige of niet afdwingbare bepaling vervangen door één of meerdere nieuwe bepalingen die de inhoud van de oorspronkelijke bepaling zo nauwgezet mogelijk zullen benaderen.
- 3.5 Voor zover de Opdrachtgever een particuliere klant is geldt de wettelijke bedenkttermijn van 14 kalenderdagen, waarbinnen de particuliere klant de Opdracht en/of het Abonnement zonder opgave van reden kan beëindigen. De particuliere klant maakt gebruik van de wettelijke bedenkttermijn door binnen 14 kalenderdagen na het aangaan van de Opdracht en/of het Abonnement schriftelijk aan FreshIT kenbaar te maken dat hij of zij tot beëindiging van de Opdracht en/of het Abonnement wenst over te gaan.

4 Abonnementen

- 4.1 De Opdrachtgever kan een Abonnement bij FreshIT afsluiten. Hiermee geniet Opdrachtgever van zogenoemde bepaalde privileges.
- 4.2 De privileges behorende bij de verschillende soorten Abonnementen zullen telkens kenbaar gemaakt worden via de website van FreshIT.
- 4.3 Opdrachtgever geniet van de privileges vanaf het moment dat de Abonnementstermijn ingaat tot en met moment dat de Abonnementstermijn is afgelopen.
- 4.4 Alle Abonnementen zijn adres gebonden en niet overdraagbaar. Alle Diensten op het adres waarop het afgesloten Abonnement van toepassing is, genieten de privileges die op het moment van het uitvoeren van de Dienst behoren bij het afgesloten abonnement.
- 4.5 De actuele Abonnementsbedragen worden kenbaar gemaakt op www.freshit.nl/onderhoudsabonnement. Het staat FreshIT vrij om deze tarieven zonder voor aankondiging aan te passen. Bij het afsluiten en/of verlengen van een Abonnement worden de op dat moment geldende tarieven gehanteerd.
- 4.6 In dit artikel 4.6 wordt de duur van de Abonnementen geregeld. In geval de Opdrachtgever een particulier is, dan geldt de bepaling 4.6.1. In geval de Opdrachtgever geen particulier is, dan geldt de bepaling 4.6.2.
 - 4.6.1 Op alle Abonnementen aangeboden door FreshIT is de Abonnementstermijn onverkort van toepassing. Het is niet mogelijk om het Abonnement in de eerste Abonnementstermijn tussentijds op te zeggen. Na afloop van de eerste Abonnementstermijn wordt het toepasselijke Abonnement omgezet naar een Abonnement voor onbepaalde tijd, waarbij de

Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om het Abonnement schriftelijk op te zeggen bij FreshIT met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand. De Opdrachtgever is een bedrag van EUR 65,00 inclusief BTW aan afsluitkosten verschuldigd aan FreshIT bij opzegging van het Abonnement, ongeacht op welk moment het Abonnement wordt opgezegd.

- 4.6.2 Er geldt een Abonnementstermijn van drie jaar, die niet tussentijds opzegbaar is voor de Opdrachtgever. Na afloop van de driejarige Abonnementstermijn wordt het toepasselijke

Abonnement omgezet naar een Abonnement voor onbepaalde tijd, waarbij de Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om het Abonnement schriftelijk op te zeggen bij FreshIT met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand. De Opdrachtgever is een bedrag van EUR 100,00 exclusief BTW aan afsluitkosten verschuldigd aan FreshIT bij opzegging van het Abonnement, ongeacht op welk moment het Abonnement wordt opgezegd.

5 Opdracht

- 5.1 FreshIT zal de Opdracht naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. FreshIT zal zich hiervoor inspannen, maar geeft geen garantie met betrekking tot het resultaat. Opdrachtgever is ervan op de hoogte dat de werkzaamheden worden uitgevoerd door FreshIT en dat Opdrachtgever te allen tijde verplicht is de tarieven voor de gewerkte uren (inclusief de voorrijkosten) te voldoen, ongeacht het resultaat van de dienstverlening.
- 5.2 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan FreshIT aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Opdracht, tijdig aan FreshIT worden verstrekt.
- 5.3 FreshIT is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, als gevolg van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 5.4 Opdrachtgever is er mee bekend dat als gevolg van uitvoering van de Opdracht er mogelijk gegevens, informatie en/of documenten dan wel andersoortige data van Opdrachtgever (onherstelbaar) verloren kunnen gaan en/of beschadigd kunnen raken. Opdrachtgever is er te allen tijde voor verantwoordelijk dat hij zelf tijdig een degelijke back-up c.q. een kopie maakt van zijn data. Behoudens opzet en/of grove schuld aan de zijde van FreshIT is FreshIT niet aansprakelijk voor schade van Opdrachtgever als gevolg van het verloren gaan dan wel beschadigd raken van data van Opdrachtgever.
- 5.5 Indien FreshIT en Opdrachtgever zijn overeengekomen dat de Opdracht in fasen zal worden uitgevoerd, kan FreshIT de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen ter zake de daaraan voorafgaande fase volledig is nagekomen.
- 5.6 Opdrachtgever garandeert dat hij of zij de eigenaar van het product is ten aanzien waarvan de Diensten worden geleverd en geen gebruik maakt van illegaal verkregen software en/of materialen. Opdrachtgever vrijwaart FreshIT voor eventuele aanspraken van derden in verband daarmee, alsmede in verband met de uitvoering van de Opdracht.
- 5.7 De geleverde Diensten zullen uitsluitend verricht worden op het adres van de Opdrachtgever of op het werkadres van FreshIT.
- 5.8 Bij annulering van de Opdracht binnen 48 uur voorafgaande aan de geplande uitvoering, is Opdrachtgever de voorrijkosten en een uur het geldende tarief verschuldigd.
- 5.9 Bij gedeeltelijke uitvoering van de Opdracht is Opdrachtgever aan FreshIT een evenredige vergoeding verschuldigd.

6 Wijziging van de Opdracht

- 6.1 Indien FreshIT en Opdrachtgever een wijziging of aanvulling van de Opdracht overeenkomen, kan het tijdstip van voltooiing van de Opdracht wijzigen. FreshIT zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.

- 6.2 Tijdsinschattingen van FreshIT zijn slechts indicaties waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

7 Het Modem

- 7.1 Het Modem wordt door FreshIT aan de Opdrachtgever in bruikleen gegeven en blijft eigendom van FreshIT. De bruikleen eindigt van rechtswege bij het einde van het Abonnement. Voor alle duidelijkheid, FreshIT blijft eigenaar van het Modem gedurende de looptijd van het Abonnement en kan daarom het Modem op elk moment revindiceren als eigenaar van het Modem.

- 7.2 In geval de Opdrachtgever het Modem niet kan retourneren aan FreshIT, wegens een oorzaak die in de risicosfeer van de Opdrachtgever ligt, dan dient de Opdrachtgever een bedrag van EUR 300,00 exclusief BTW te voldoen aan FreshIT. Indien het Modem wordt geretourneerd door de Opdrachtgever op eigen verzoek aan FreshIT binnen drie jaar na het aangaan van het Abonnement, zal de Opdrachtgever een schadebedrag betalen aan FreshIT. Het schadebedrag zal als volgt worden berekend. Indien de Opdrachtgever op eigen verzoek binnen twee jaar retourneert na het aangaan van het Abonnement, dan zal de Opdrachtgever een schadebedrag van EUR 200,00 inclusief BTW in geval van een particuliere Opdrachtgever en EUR 200,00 exclusief BTW in geval van een zakelijke Opdrachtgever, voldoen aan FreshIT. Indien de Opdrachtgever op eigen verzoek in het derde jaar retourneert na het aangaan van het Abonnement, dan zal de Opdrachtgever een schadebedrag van EUR 150,00 inclusief BTW in geval van een particuliere Opdrachtgever en EUR 150,00 exclusief BTW in geval van een zakelijke Opdrachtgever, voldoen aan FreshIT. Indien de Opdrachtgever op eigen verzoek het Modem retourneert aan FreshIT na afloop van het derde jaar, dan zal de Opdrachtgever geen schadebedrag verschuldigd zijn aan FreshIT.

8 De KPN TV Box

- 8.1 De KPN TV Box wordt door FreshIT aan de Opdrachtgever in bruikleen gegeven en blijft eigendom van FreshIT. De bruikleen eindigt van rechtswege bij het einde van het Abonnement. Voor alle duidelijkheid, FreshIT blijft eigenaar van de KPN TV Box gedurende de looptijd van het Abonnement en kan daarom de KPN TV Box op elk moment revindiceren als eigenaar van de KPN TV Box.
- 8.2 In geval de Opdrachtgever de KPN TV Box niet retourneert aan FreshIT op verzoek van FreshIT, dan dient de Opdrachtgever een bedrag van EUR 300,00 exclusief BTW te voldoen aan FreshIT.

9 Klachten

Klachten over de geleverde Diensten dienen door Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 48 uur na voltooiing van de betreffende Opdracht dan wel na afsluiting van het betreffende Abonnement, schriftelijk te worden gemeld aan FreshIT, bij gebreke waarvan alle rechten van de Opdrachtgever komen te vervallen als bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek dan wel artikel 7:23 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.

10 Betaling

- 10.1 Opdrachtgever is verplicht het totale verschuldigde binnen veertien kalenderdagen over te maken op rekeningnummer, met vermelding van het factuurnummer, over te maken op rekeningnummer van FreshIT. Indien de Opdrachtgever een storting plaatst, dan is de

Opdrachtgever een bedrag van EUR 10,00 inclusief BTW in geval van een particuliere Opdrachtgever verschuldigd aan FreshIT en een bedrag van EUR 10,00 exclusief BTW in geval van een zakelijke Opdrachtgever.

10.2 Betaling anders dan door middel van de door FreshIT aangegeven betalingsmethodes is niet mogelijk.

10.3 Indien incassomaatregelen moet treffen tegen de Opdrachtgever, is de Opdrachtgever naast de wettelijke (handels)rente ook de wettelijke incassokosten verschuldigd.

11 Tarieven

11.1 Alle door FreshIT vermelde tarieven zijn inclusief BTW voor particulieren. Voor zakelijke klanten zijn deze tarieven exclusief BTW.

11.2 FreshIT heeft te allen tijde het recht de tarieven te wijzigen. Voor de geldende tarieven zie www.freshit.nl

12 Verzuim

Wanneer de Opdrachtgever zijn verplichtingen tegenover FreshIT niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, is de Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling of andere formaliteiten in verzuim. Dit betekent dat de Opdrachtgever vanaf dat moment de wettelijke (handels)rente verschuldigd is aan FreshIT.

13 Aansprakelijkheid en Vrijwaring

13.1 FreshIT is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook onverschillig door welke oorzaak, behoudens in het geval van opzet en/of grove schuld van FreshIT. Indien en voor zover op FreshIT enige aansprakelijkheid mocht rusten, uit welke hoofde dan ook, is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot driemaal het factuurbedrag van de Opdracht.

13.2 Opdrachtgever vrijwaart FreshIT voor alle aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door Opdrachtgever gebruikte of verstrekte materialen of gegevens in verband met de uitvoering van de Opdracht.

14 Overmacht

Geen van de partijen is verantwoordelijk of aansprakelijk voor een vertraging of een tekortkoming in de nakoming van de Opdracht dan wel het Abonnement die het gevolg is van overmacht (een niet toerekenbare tekortkoming).

15 Toepasselijk recht en geschillen

De Voorwaarden, het Abonnement, de Opdracht en andere opdrachten die voortvloeien uit of in verband staan met de Opdracht zullen uitsluitend worden beheerst door Nederlands recht. Alle geschillen die zich voordoen in verband met de Voorwaarden, een Abonnement, een Opdracht of andere opdracht die voortvloeien uit of verband houden met een Opdracht, dienen met uitsluiting van elke andere rechter aan de bevoegde rechter te Amsterdam te worden voorgelegd.

Bijlage 1

Verwerkersovereenkomst

Overeenkomst ter bescherming van persoonsgegevens

De ondergetekenden

FreshIT, gevestigd en kantoorhoudend te 1186 BP Amstelveen in de Wolken 226, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer Devlin Teekman, algemeen directeur, hierna te noemen: **Verwerker**

en

Verwerkingsverantwoordelijke welke wordt vertegenwoordigd door een tekenbevoegd persoon binnen de organisatie van de klant.

Gezamenlijk te noemen: **Partijen**

Overwegende dat

- a. Verwerkingsverantwoordelijke beschikt over persoonsgegevens van diverse betrokkenen,
- b. Verwerkingsverantwoordelijke bepaalde vormen van verwerking wil laten verrichten door de Verwerker, waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke doel en middelen aanwijst,
- c. Partijen zich met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens conform artikel 14 Wbp en/of Europese verordeningen en richtlijnen ten aanzien van bescherming van Persoonsgegevens overeenkomen om daarbij de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst in acht te nemen,
- d. Verwerker bij toegang tot Persoonsgegevens zowel de nationale en internationale wet- en regelgeving als de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst in acht zal nemen.

Verklaren als volgt te zijn overeengekomen

Begrippen

Abonnement: het abonnement overeengekomen tussen FreshIT en de relevante klant van FreshIT.

Betrokkene: degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft (artikel 1 onder f Wbp).

Datalek: een inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens die ernstige nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van Persoonsgegevens.

Personeel: de door Partijen voor de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst in te schakelen personen, welke onder hun verantwoordelijkheid zullen werken.

Persoonsgegeven: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Ook (herleidbare) gepseudonimiseerde Persoonsgegevens vallen onder dit begrip.

Subverwerker: derde die door Verwerker wordt ingeschakeld om ten behoeve van Verwerker Persoonsgegevens te verwerken, zonder aan het rechtstreeks gezag van Verwerker te zijn onderworpen.

Verwerkingsverantwoordelijke (ook wel Verantwoordelijke genoemd): de verantwoordelijke voor de Verwerking in de zin van de Wet bescherming Persoonsgegevens en/of Europese verordeningen en richtlijnen ten aanzien van bescherming van Persoonsgegevens.

Verwerker (ook wel Bewerker genoemd): degene die ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.

Verwerking: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.

Artikel 1 Algemeen

1.1 Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van IT beheer en levering van Cloud diensten voor Verwerkingsverantwoordelijke en bijbehorende diensten, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald. Verwerking heeft (mogelijk) betrekking op ip adressen, patiëntenummers, telefoonnummers, e-mailadressen, geboortedata, NAW-gegevens en medische data van patiënten en zorgverleners.

1.2 Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd.

1.3 De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of betreffende betrokkenen.

Artikel 2 Verplichtingen Verwerker

2.1 Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorgdragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

2.2 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.

2.3 De verplichtingen van de Verwerker die uit de Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.

2.4 Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke ondersteunt Verwerker bij werkzaamheden nodig om te voldoen aan verzoeken van betrokkenen (zoals diens recht op verwijdering, wijziging, inzage, verstrekking van persoonlijke gegevens in een gangbaar format).

2.5 Verwerker kan de uitvoering van de Verwerkersovereenkomst geheel of ten dele uitbesteden aan een Subverwerker, na voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke zal de toestemming in redelijkheid niet onthouden. Verwerker blijft voor Verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst.

2.6 Verwerker zal aan de Subverwerker dezelfde verplichtingen opleggen - en een en ander schriftelijk vastleggen in een contract - als voor zichzelf uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien en toezien op de naleving daarvan door Subverwerker. Verwerker is volledig aansprakelijk jegens Verwerkingsverantwoordelijke voor de gevolgen van het uitbesteden van werkzaamheden aan een Subverwerker.

2.7 Verwerker verleent medewerking aan een audit (geïnitieerd) door Verwerkingsverantwoordelijke met als doel te controleren of verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst worden nagekomen.

Artikel 3 Doorgifte van persoonsgegevens

Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken uitsluitend binnen Nederland.

Artikel 4 Verdeling van verantwoordelijkheid

4.1 De toegestane verwerkingen zullen door medewerkers van Verwerker worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.

4.2 Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig met de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.

4.3 Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Overeenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

Artikel 5 Beveiliging

5.1 Verwerker treft technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Op aangeven van Verwerkingsverantwoordelijke werkt Verwerker mee aan encryptie (versleuteling) en pseudonimisering van Persoonsgegevens. Indien dit leidt tot hogere kosten voor Verwerker, zal Verwerkingsverantwoordelijke deze kosten vergoeden.

5.2 De beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de Verwerkingsverantwoordelijke, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging van de beveiligingsmaatregelen een passend beveiligingsniveau, gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de Persoonsgegevens met zich meebrengen.

5.3 Indien Verwerkingsverantwoordelijke of Verwerker van oordeel is dat er een wijziging in de door Verwerkingsverantwoordelijke te treffen beveiligingsmaatregelen noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te bieden, dan treden Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker in overleg over de gewenste wijziging in de beveiligingsmaatregelen. Verwerker heeft het recht de kosten die verband houden met de wijziging in de beveiligingsmaatregelen in rekening te brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke.

5.4 Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich er van heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

5.5 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht toe te zien op de naleving van Verwerker van de in deze Verwerkersovereenkomst overeengekomen beveiligingsmaatregelen, conform de afspraken die hierover zijn gemaakt.

Artikel 6 Beveiligingsincidenten en datalekken

6.1 Om Verwerkingsverantwoordelijke te ondersteunen in het voldoen aan zijn verplichting tot het melden van Datalekken, komen Partijen hierbij overeen dat Verwerker zich zal inspannen om

Verwerkingsverantwoordelijke zo snel mogelijk te informeren over beveiligingsincidenten, nadat Verwerker beveiligingsincidenten heeft ontdekt.

6.2 Melding van Datalekken blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerker is nimmer verplicht tot het melden van Datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en/of de Betrokkene.

6.3 Verwerker zal, waar mogelijk en nodig, zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de door Verwerker gemelde beveiligingsincidenten aan Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 7 Geheimhouding

7.1 Alle medewerkers van Verwerkingsverantwoordelijke en alle medewerkers van Verwerker, voor zover deze laatste toegang hebben tot de Persoonsgegevens, zijn verplicht tot geheimhouding van de Persoonsgegevens waarvan zij kennisnemen.

7.2 Het bepaalde in het eerste lid van dit artikel geldt niet indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende Persoonsgegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie.

Artikel 8 Aansprakelijkheid

8.1 De aansprakelijkheid van Verwerker voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de door Verwerker ontvangen vergoedingen voor de werkzaamheden onder deze Verwerkersovereenkomst.

8.2 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:

- a. redelijke en aantoonbare kosten om de Verwerker ertoe te manen de Verwerkersovereenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
- b. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is; en
- c. redelijke en aantoonbare kosten die Verwerkingsverantwoordelijke heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

8.3 De aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderende goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade verband houdende met het gebruik van door Verwerkingsverantwoordelijke voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, vermindering of vernietiging van gegevens of databestanden.

8.4 De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker.

8.5 Tenzij nakoming door Verwerker blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Verwerker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien

Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Verwerker ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Verwerker in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

8.6 Iedere vordering tot schadevergoeding door Verwerkingsverantwoordelijke tegen Verwerker die niet gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

8.7 Verwerker zal zich gedurende de Verwerkersovereenkomst adequaat verzekerd hebben en houden voor aansprakelijkheid conform dit artikel. De verzekeringsvoorwaarden hiertoe kunnen op verzoek worden ingezien.

Artikel 9 Looptijd en beëindiging

Deze Verwerkersovereenkomst heeft dezelfde looptijd als het overeengekomen Abonnement.

Artikel 10 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

10.1 De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.

10.2 Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement waarin Verwerker gevestigd is.

Bijlage 2

Service Level Agreement (SLA) en overeenkomst

inzake

ONLINE WERKPLEK

FRESHIT

1. Kaders SLA Online Werkplek

1.1. Intentieverklaring

Vaststellen van wederzijdse belangen tussen klant en leverancier inzake Cloud dienstverlening.

1.2. Doelstellingen

Het creëren van een omgeving die bijdraagt aan een nauwe en vruchtbare samenwerking met FreshIT en met de bedoeling effectieve IT support te leveren aan de klant en de eindgebruikers van de in de Private Cloud ondergebrachte software;

Het vastleggen van de wederzijdse verantwoordelijkheden tussen beide partijen die deel uitmaken van deze overeenkomst;

Het zeker stellen dat klant in staat is een dienstverlening van hoge kwaliteit te realiseren voor haar klanten met de volledige ondersteuning van FreshIT;

Het vastleggen van ingangsdatum, termijn, voorwaarden en metrics van deze SLA;

Het in detail beschrijven van de dienstverlening en het niveau daarvan in meetbare termen door FreshIT dat mag verwachten met de intentie om het risico op misverstanden tussen beide Partijen te minimaliseren;

Het beschrijven van gegevens die door de klant dienen te worden verzameld alvorens FreshIT te benaderen voor het leveren van de overeengekomen dienstverlening;

Het beschrijven van een formeel rapportage systeem om de dienstverlening te bewaken en te verzekeren dat deze gebaseerd zijn op feitelijke informatie;

Het in onderling overleg vastleggen van de dienstverlening en de behoeften, mogelijkheden en beperkingen die ten grondslag liggen aan de metrics van de service levels. FreshIT zal voor de klant een inventarisatie uitvoeren van de benodigde componenten om tot een succesvolle implementatie te komen, welke wenselijk is voor het functioneren van de primaire processen van de klant.

FreshIT begrijpt dat de klant afhankelijk is van haar dienstverlening in haar dagelijks functioneren. FreshIT stelt derhalve deze SLA op om de beoogde afspraken en diensten met elkaar af te stemmen.

1.3. Ingangsdatum en duur van de overeenkomst

Deze overeenkomst gaat in op het moment van (digitale) ondertekening en wordt maandelijks stilzwijgend verlengd tenzij anders afgesproken. FreshIT zal na beëindiging van de overeenkomst de in het bezit zijnde data vernietigen binnen 30 dagen na het verloop van de overeenkomst.

FreshIT zal hiervoor indien gewenst schriftelijk een bevestiging overhandigen.

1.4. Herzieningsprocedure

FreshIT heeft het recht de dienstverlening, service levels en procedures periodiek te herzien. Wijzigingen in de overeenkomst van bovengenoemde strekking zullen door FreshIT worden onderbouwd en pas na overleg met en instemming van de klant worden doorgevoerd tenzij sprake is van aantoonbare verbeteringen in de dienstverlening en daaraan geen extra kosten zijn verbonden. FreshIT zal deze aantoonbare verbeteringen ook altijd melden aan de klant. FreshIT zal de klant nimmer dwingen tot upgrades van applicaties welke onder huidige support regelingen vallen. Enkel

wanneer de software leverancier ons oproept tot een upgrade zal hier een verzoek tot wijziging worden gedaan vanuit FreshIT.

1.5. Vertegenwoordiging

Klant wijst een vertegenwoordiger aan die verantwoordelijk is voor de bewaking van deze overeenkomst en de uitvoering van de verschillende vormen van dienstverlening. Zowel FreshIT als de personen aangewezen op de autorisatielijst zullen hun uiterste best doen de dienstverlening te bewaken en ten alle tijden te optimaliseren.

1.6. Server & Software Faciliteiten

Ten behoeve van haar dienstverlening heeft FreshIT met de leveranciers van de benodigde serverfaciliteiten en de door klant gewenste standaard software pakketten, samenwerkingsovereenkomsten afgesloten die voldoen aan de daarop van toepassing zijnde "ICT Office voorwaarden" zoals onder meer weerspiegeld in de door betreffende leveranciers gerealiseerde certificaten. FreshIT werkt enkel met leveranciers die voldoen aan de ISO 9001 norm, NEN 7510 alsmede ISO 27001.

1.7. Referentie Documenten

Partijen zullen elkaar desgewenst kopieën van onderstaande documenten ter beschikking.

1.8. Bewaking van de dienstverlening

Het succes van de FreshIT dienstverlening hangt samen met de mogelijkheid om de dienstverlening via speciale software te meten en om daarmee en haar gebruikers te voorzien van duidelijke en betrouwbare management informatie betreffende de kwaliteit van het niveau van de geleverde dienst (service level). Deze rapportage wordt 3-maandelijks voortschrijdend door FreshIT opgemaakt en aan de klant ter hand gesteld. Middels overleg worden de resultaten besproken indien een der Partijen dit overleg nodig acht.

In het geval dat FreshIT niet aan een afgesproken service level voldaan heeft of kan voldoen, zal FreshIT er alles aan doen om maatregelen van welke aard dan ook, te nemen die moeten voorkomen dat dit in de toekomst nogmaals voorkomt. FreshIT zal informeren over de te nemen of inmiddels genomen stappen en de voortgang.

1.9. Klachten

Alle klachten betreffende de (verwachte) dienstverlening, de support die geleverd is, het support personeel van FreshIT of enig ander onderwerp met betrekking tot deze overeenkomst zullen geadresseerd en afgehandeld worden tussen de vertegenwoordigers van beide partijen.

1.10. Eigendom

Alle data ondergebracht bij FreshIT is en blijft eigendom van de betreffende eindgebruiker. In geval van Faillissement blijft deze Data eigendom van de eindklant en mag in geen gevallen toegang tot deze data worden ontnomen. ACM ziet erop toe dat eindgebruikers in cloud oplossingen ten alle tijden eigenaar zijn en blijven van data opgeslagen in de betreffende cloud. Noch FreshIT noch een derde partij is gemachtigd tot verkoop van data in geval van faillissement of uitblijven van betalingen. FreshIT beperkt de toegang tot de data enkel tot het uitvoeren van onderhoud en backup Faciliteiten voor de klant.

Medewerkers met toegang worden door FreshIT gescreend en tekenen voor geheimhouding.

1.11. Staken Dienstverlening

FreshIT behoudt zich het recht om dienstverlening richting klant te staken bij het uitblijven van betalingen langer dan 1 maand na het verzenden van de eerste niet betaalde factuur. Tevens vervalt in dat geval het recht op backups, support en welke andere vorm van dienstverlening. FreshIT zal in dergelijke gevallen hiervan de eindklant tenminste 5 werkdagen vooraf informeren.

2. Verplichtingen FreshIT

2.1. Dienstverlening

FreshIT is leverancier van Cloud werkplekken inclusief service en support. FreshIT kan tevens voorzien in de levering van hardware, software en overige hosted diensten voor zover deze in relatie staan tot de hierboven genoemde dienst. Ten behoeve van het leveren van support op bovengenoemde diensten onderhoudt FreshIT een systeem voor registratie, rapportering en support van IT gerelateerde problemen, vragen en wijzigingen welke impact hebben voor de primaire dienstverlening van werkplekhosting van FreshIT of aan een van de in dit document beschreven componenten welke expliciet deel uitmaken van deze overeenkomst. Dit systeem omvat:

- Aanwezigheid van een helpdesk of vergelijkbare faciliteit waar de gebruiker zijn probleem, vraag of wens kan aanmelden via mail, een portal of telefonisch.
- Een back-up systeem eventueel aangevuld door een extra maatwerk back-up op verzoek van de klant ten behoeve van het rechtstreeks inloggen,
- Een systeem voor de registratie van meldingen. Van elke melding zal een ticket worden gemaakt.
- Een systeem voor de gebruiker om inzage te hebben in zijn meldingen en zelf melding aan te maken.
- Beschikbaarheid van support personeel om aangemelde tickets af te handelen en support te verlenen zowel op afstand als op locatie.

2.2. Openingstijden Service desk

De FreshIT support medewerkers zijn beschikbaar op werkdagen van 9.00 tot 18.00 met uitzondering van de in Nederland officieel erkende feestdagen. In bijzondere situaties kan, mede door onvoorziene omstandigheden, hiervan afgeweken worden. Buiten kantooruren zijn supportmedewerkers van FreshIT uitsluitend bereikbaar voor problemen in de categorie Business Critical (zie Tabel 2.1) via het centrale nummer 020-2141043

FreshIT informeert tijdig en minimaal 5 werkdagen van te voren over de bereikbaarheid voor beide vormen van ondersteuning tijdens feestdagen en in bijzondere situaties.

2.3. Prioriteitsstelling storingsmeldingen

In tabel 2.1 wordt de prioriteit vermeld die FreshIT toekent aan storingsmeldingen waarbij de door gerapporteerde situatie uitgangspunt is. De prioriteitsklasse bepaalt de initiële reactietijd die FreshIT jegens hanteert zoals verder beschreven onder 2.4. Het bepalen van de prioriteit gebeurt in overleg met de eindklant.

Tabel 2.1 - Prioriteiten

Service Level Agreement	Business Critical	Business Critical	Non-Business Critical	Non-Business Critical	Verzoek tot wijziging
	Totaal	Partieel	Totaal	Partieel	
Klant	High	Normal	Normal	Low	Change

Definities

- Totaal - FreshIT service volledig en voor geen enkele gebruiker beschikbaar.
- Partieel - FreshIT service op onderdeel of voor enkele of meerdere gebruikers beschikbaar.
- Business Critical - Niet mogelijk om de basis functionaliteit van de dienstverlening van FreshIT te gebruiken.
- Non-Business Critical - Slechts mogelijk om de basis functionaliteit van FreshIT verminderd, vertraagd of deels te gebruiken.

2.4. Reactietijden naar prioriteit

Table 2.2 – Reactietijden naar prioriteit

Priority Level	Reactietijd
Critical	3 Uur
High	3 Uur
Normal	24 Uur
Low	24 Uur
Change	24 Uur

Bovenstaande Tabel 2.2 toont de overeengekomen initiële reactie tijd in relatie tot de in Tabel 2.1 onderscheiden individuele prioriteiten van tickets.

De reactietijd is de maximale duur tussen het moment dat van de melding een ticket in het helpdesksysteem is ingevoerd waarmee het helpdeskpersoneel de melding accepteert en de status open wordt afgegeven. FreshIT zorgt er voor dat de melding (telefonisch of per e-mail) binnen 10 minuten wordt ingevoerd en dus geaccepteerd. Met de Reactietijd genoemd in tabel 2.2 wordt bedoeld de tijd tussen acceptatie van de melding en het bepalen van een plan van aanpak ofwel oplossing.

De reactie van FreshIT zal bestaan uit een persoonlijk, telefonisch, via chat, social media of mail gegeven reactie met informatie over acties, status of verdere vragen, waarbij in geval van reactie per e-mail het moment van verzending van de mail als tijdstip van reactie geldt.

Alle reactietijden zijn de tijden die gelden gedurende de openingsuren van de helpdesk. Bij dergelijke meldingen buiten kantooruren gaat de duur van de reactietijd in op het moment van eerste heropening van de helpdesk (zie 2.2).

Indien de melding "Business Critical Totaal of Partieel" is wordt deze melding ongeacht het moment van binnenkomst, binnen de vermelde reactietijd "Critical" direct door de FreshIT support medewerker afgewikkeld. Indien deze melding buiten kantooruren plaatsvindt dient er rekening mee te houden dat daaraan verbonden werkzaamheden niet onder de kosteloze dienstverlening conform deze SLA vallen tenzij de oorzaak van de storing volledig aan FreshIT is toe te schrijven.

FreshIT streeft er naar om in tenminste 95% van alle storingsmeldingen aan bovenstaande reactietijden en daaraan gekoppelde bepalingen te voldoen.

2.5. Software Support

De software support die FreshIT voor haar rekening neemt is gebaseerd op de afspraken met inzake het door FreshIT te verzorgen systeembeheer. Dit beheer staat los van het wel of niet leveren van de benodigde Hardware door FreshIT.

Het FreshIT Systeembeheer ten behoeve van omvat de verantwoordelijkheid voor de goede werking van de computersystemen, alsmede

- Het maken van back-ups;
- Het installeren en instellen van updates van het besturingssysteem;
- Het installeren en instellen van hardware en software;
- Het toevoegen/wijzigen/verwijderen van gebruikersinformatie;
- Het opnieuw instellen van wachtwoorden;
- Het beantwoorden van technische vragen;
- De beveiliging van het netwerk;
- Het documenteren van de werking van het systeem;
- Gemelde problemen onderzoeken en oplossen;
- Garanderen dat de geleverde services permanent actief zijn;
-

Indien de klant beslist om de Hardware bij een andere partij af te nemen draagt er zorg voor dat betreffende Hardware ten behoeve van het door FreshIT te verzorgen systeembeheer tijdig bij FreshIT wordt afgeleverd. FreshIT is gerechtigd om in dat geval de software support voor zover niet onlosmakelijk verbonden aan de Online Werkplek faciliteiten, in rekening te brengen van op basis van een vooraf uitgebrachte en door geaccordeerde offerte terzake.

Bij de software support die FreshIT als onderdeel van voormeld systeembeheer, aan levert wordt namelijk onderscheid gemaakt tussen

- (1) de software waarvan de licenties ofwel het eigendom berust bij FreshIT, en
- (2) de software waarvan de licenties ofwel het eigendom berust bij de klant (Bijlage 3).

In onderstaande Tabel 2.3 wordt de software support beschreven als sprake is van de onder (2) bedoelde software. Als het gaat om de onder (1) bedoelde software treedt FreshIT wat betreft functioneel support, op als producent/leverancier van de programmatuur.

De in de tabel vermelde categorieën worden op basis van de door op te leveren Bijlage 3 door FreshIT per applicatie toegekend. Alle applicaties welke niet Microsoft, VMware of Veeam gerelateerd zijn blijven eigendom van de eindgebruiker.

Tabel 2.3 – Eigen Software Support

Eigen Software	Support
Voorgeschreven	<p>Installatie en configuratie inbegrepen in support voor zover deze gebruikt wordt op hardware die gesupport wordt door FreshIT (zie 1.7 doc. 2).</p> <p>Functioneel support dient door de klant rechtstreeks met de producent/ leverancier van de programmatuur te worden geregeld.</p> <p>Inspanningen door FreshIT bij het oplossen van functionele problemen die niet aan FreshIT gerelateerd zijn of uitvoering van wijzigingen en/of updates/upgrades worden op basis van nacalculatie uitgevoerd.</p>
Geadviseerd	<p>Installatie inbegrepen in support voor zover deze gebruikt wordt op hardware die gesupport wordt door FreshIT (zie 1.7 doc. 2).</p> <p>Functioneel support dient door de klant rechtstreeks met de producent/ leverancier van de programmatuur te worden geregeld.</p> <p>Inspanningen door FreshIT bij het oplossen van functionele problemen die niet aan FreshIT gerelateerd zijn of uitvoering van wijzigingen en/of updates/upgrades worden op basis van nacalculatie uitgevoerd.</p>
Geaccepteerd	<p>Installatie op basis van nacalculatie en uitsluitend voor zover deze gebruikt wordt op hardware die gesupport wordt door FreshIT (zie 1.7 doc.2).</p> <p>Functioneel support dient door de klant rechtstreeks met de producent/ leverancier van de programmatuur te worden geregeld.</p> <p>Inspanningen door FreshIT bij het oplossen van functionele problemen die niet aan FreshIT gerelateerd zijn of uitvoering van wijzigingen en/of updates/upgrades worden op basis van nacalculatie uitgevoerd.</p>
Afgewezen	Geen support.

Support op installatie, configuratie of werking

Deze support van door gekozen software kan in overleg met voor alle categorieën worden ingevuld door derde partijen op kosten van en onder condities van deze derde partij.

FreshIT zal nooit verantwoordelijk zijn voor het dragen van enige kosten die gemaakt moeten worden door derde partijen bij support op software die geen eigendom is van of als dienst geleverd wordt door FreshIT.

Support die verleend dient te worden op eigen software in de categorieën geaccepteerd of afgewezen zal uitsluitend dan worden verleend als FreshIT hiervoor capaciteit beschikbaar heeft.

FreshIT heeft de mogelijkheid om de categorie van software te wijzigen indien deze door het end-of-life verklaren van het product of de product versie door de producent waardoor het product niet of onvoldoende kan worden gesupport.

FreshIT zal ten alle tijden haar uiterste best doen de relatie tussen klant, software leverancier en haar zelf zo optimaal mogelijk te laten verlopen. FreshIT zal er tevens alles aan doen om het wijzen tussen partijen te voorkomen, in dat geval zal FreshIT altijd proberen een vruchtbare samenwerking tussen de partijen te initiëren.

2.6. Wijzigingsverzoeken

Voor wijzigingsverzoeken ofwel: Changes (zie tabellen 2.1 en 2.2) geldt een responsetermijn van 40 werkbare uren binnen normale kantoortijd.

Verzoeken betreffende e-mail- en/of gebruikersadministratie (Nieuw/Verwijderen/Wijzigen) worden aangemerkt als wijzigingsverzoeken.

FreshIT heeft het recht om wijzigingsverzoeken af te wijzen of deze als project aan te merken indien de verzoeken complex zijn, impact hebben op andere gebruikers of als de risico's aanzienlijk zijn.

FreshIT zal bij wijzigingen welke meer inspanning vragen dan 4 uur werktijd altijd eerst een offerte uitbrengen die door dient te worden geaccepteerd.

Wijzigingsverzoeken zullen in overleg op basis van nacalculatie en tegen een uurtarief van € 50 worden uitgevoerd met uitzondering van gratis wijzigingen zoals hieronder gespecificeerd:

- Gebruikersadministratie voor werkplekhosting of e-mail
- Afsluiten of blokkeren gebruikers.

2.7. Backups

Binnen haar Cloud dienstverlening levert FreshIT standaard een Backup oplossing welke is gebaseerd op 24 uur retentie. Dat wil zeggen dat u bij calamiteiten maximaal 24 uur dataverlies zult ervaren. FreshIT is tevens verantwoordelijk voor een Offside backup richting haar andere datacentrum. Ook hiervoor is een retentie van 24 uur aanwezig. Data gehost binnen onze datacenter, maatwerk of standaard wordt tenminste altijd op 2 locaties bewaard.

Ofwel in een backup ofwel realtime afhankelijk van de gemaakte afspraken.

2.8. Speciale Databases en Applicaties

Indien u als klant gebruik maakt van eigen applicaties welke worden aangedreven door een database dienen hiervoor aparte afspraken gemaakt te worden. FreshIT maakt backups van de complete VPS inclusief de betreffende database. Hierin wordt geen rekening gehouden met het eventueel stoppen van de database voor het afronden van transacties, dit kan corruptie betekenen bij het restoren van

de betreffende database. Om dit af te stemmen dient u het formulier "Backup maatwerk rev1" dit formulier dient u samen met uw software leverancier in te vullen en bij deze SLA in te leveren.

2.9. Redundantie

FreshIT is verantwoordelijk voor een redundant netwerk ten opzichte van de standaard geleverde servers. Standaard worden dergelijke machines dubbel uitgevoerd en wordt er gesynchroniseerd richting het 2e datacentrum, dat laatste gebeurt met een retentie van 4 uur. Indien de klant eigen VPS'en wil laten synchroniseren of hierop een hogere beschikbaarheid wenst kan ervoor gekozen worden dit uit te breiden. Hiervoor zijn onderstaande opties beschikbaar.

- VPS Synchronisatie 4 uur €30,- per vps / server per maand
- Realtime synchronisatie shared storage €60,- per vps / server per maand

2.10. Shurebackup

FreshIT maakt standaard backups van Files, Virtuele Servers en SQL omgevingen. Indien uw applicatie gebruik maakt van een complexere database welke tijdens het maken van een backup veel transacties kan ontvangen raden wij aan deze backup aan een extra controle te onderwerpen. Hiervoor kunt u gebruik maken van Shure Backup, wij vragen u dan samen met uw leverancier en testscript aan te leveren welke de backup in een lab omgeving aan een aantal tests kan onderwerpen, enkel wanneer deze tests succesvol zijn zal onze backup als geslaagd gemarkeerd worden.

2.11. SQL Transaction Logging

Indien uw omgeving gebruik maakt van Microsoft SQL en u kiest voor de 4 uur backup optie wordt er automatisch een SQL Transaction Logging bijgehouden. Dankzij deze optie wordt elke 15 minuten een log gebackupt met daarin de laatste wijzigingen in de database, u heeft dan maximaal 15 minuten dataverlies op de backup en u kunt zelfs point in time recovery laten uitvoeren. Bij backups met meer dan 4 uur retentie kost deze optie 10 euro per vps per maand.

2.12. Aansprakelijkheid

FreshIT is verantwoordelijk voor het maken van een backup van alle data in haar datacentra. Bij Calamiteiten is FreshIT verplicht tot het leveren van een backup van maximaal 24 uur oud (tenzij anders overeengekomen). FreshIT accepteert geen aansprakelijkheid voor Dataverlies anders dan eerder genoemde situatie. FreshIT is tevens niet aansprakelijk voor Hacking of cybercriminaliteit tenzij er sprake is van nalatigheid betreffende passende technische en organisatorische maatregelen.

In het geval van downtime vergoedt FreshIT ten maximale het bedrag wat door de klant in die maand als dienstverlening is afgerekend. Eventuele te vergoeden bedragen worden in overleg met de klant vastgesteld of indien de klant wenst op basis van een evenredig percentage van het door de klant die maand betaalde bedrag.

2.13. Beschikbaarheid

FreshIT meet de beschikbaarheid van haar dienstverlening op de toegang van haar netwerk middels het ipadres 213.207.106.250 ofwel freshit.biz. Deze beschikbaarheid is te raadplegen via de daarvoor bestemde pagina op onze website. De beschikbaarheid is tenminste gegarandeerd tot 99,9% per maand. Uptime voor maatwerk applicaties wordt gegarandeerd op tenminste 99% gemeten over de hele maand. Indien gewenst kan deze worden geupgrade naar een hoger servicelevel van maximaal

99,9% waarbij er gekozen dient te worden voor Realtime synchronisatie middels shared storage, kosten hiervoor zijn 60,- per VPS per maand.

Klanten die gebruik maken van een dedicated SAN oplossing krijgen hierbij direct de realtime datacenter synchronisatie.

2.14. Performance meting

FreshIT meet de snelheid van de Virtual Machines middel Veeam One. Deze tool stelt ons in staat de snelheid en beschikbaarheid van de VPS te controleren en te toetsen.

FreshIT meet de beschikbaarheid van haar diensten middels Pingdom (extern), PRTG (beschikbaarheid) en Veeam one (belasting).

Gezamenlijk met de klant zal FreshIT meten op de volgende aspecten:

Aantal meldingen per maand : 1e jaar monitoren, daarna target stellen Aantal/% opgelost binnen SLA : minimum 95%

Aantal high priority calls : max 2/jaar

Duur high priority calls : max 2 uur

Memory gebruik max. : 80%

CPU gebruik max. : 50%

3. Verplichtingen Klant

3.1. Overzicht

De klant zal zorg dragen voor:

- Het deugdelijk informeren en in voorkomend geval scholen van haar medewerkers/gebruikers, FreshIT verwacht tenminste basis kennis ten behoeve van Windows en de daarbij behorende office applicaties. Indien een medewerker gebruik maakt van maatwerk applicaties verwachten wij dat deze medewerker hierin is geschoold.
- Betrouwbare en deugdelijke Hardware die voorzien is van de mogelijkheid om als derde partij (remote) support te kunnen leveren;
- Support door de producent en/of leverancier van eigen gekozen software. zal FreshIT machtigen om ten behoeve van haar systeembeheer rol, van deze supportovereenkomst gebruik te kunnen maken bij het oplossen van problemen bij de installatie en werking van het programma. zal met de producent/ leverancier daartoe eenduidige afspraken maken in afstemming met FreshIT;
- Het aanwijzen van onder meer een intern contactpersoon die verantwoordelijk is voor de communicatie van berichten van FreshIT naar alle gebruikers ;
- Goedkeuring van door FreshIT uitgebrachte offerte(s) voor diensten die niet gratis zijn, waarna FreshIT de uitvoering van deze werkzaamheden ter hand neemt. Facturatie door FreshIT geschiedt direct na de tot volle tevredenheid van de klant, verrichte werkzaamheden conform de geaccordeerde offerte.

3.2. Prijzen

De kosten verbonden aan de uitvoering van de in deze SLA opgenomen 'FreshIT Helpdesk – en Support diensten Online Werkplek maken integraal onderdeel uit van de afname van het product werkplekhosting van FreshIT door klant. Voor de afname van dat product zendt FreshIT maandelijks een factuur aan conform de eisen die de klant daaraan stelt.

3.3. Methodes van meldingen

Meldingen aan de helpdesk van FreshIT geschieden uitsluitend:

- Telefonisch via 020-2141043
- Via e-mail aan support@freshit.nl

Meldingen aan de **servicedesk** zullen tenminste de volgende gegevens bevatten.

- Bedrijfsnaam
- Volledige naam melder
- Gebruikersnaam waaronder gewerkt wordt
- Duidelijke beschrijving vraag/probleem/wens
- Urgentie van de melding
- E-mail adres
- Telefoonnummer waar te bereiken

Aan meldingen die rechtstreeks aan supportmedewerkers (van FreshIT gedaan worden, kunnen geen rechten ontleend worden in het kader van deze overeenkomst