

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Decos Audiology Workstation



Decos Systems B.V.
Keyserswey 79-81
2201 CX Noordwijk
Nederland

Telefoon: +31 (0)71 36 40 712
Fax: +31 (0)71 36 20 833
Web: www.decosaudiology.com
E-mail: info@decosaudiology.com

Inhoudsopgave

1	Identificatie van partijen	3
1.1	Leverancier	3
1.2	Klant	3
1.3	Licentiegegevens	3
1.4	Ingangsdatum en looptijd SLA/Service level	3
2	Uitgangspunten	4
2.1	Definities & Afkortingen	4
2.2	Inleiding & Uitgangspunten	5
3	Diensten	6
3.1	Aard en omvang	6
3.2	Inbegrepen en uitgesloten elementen in deze SLA	6
3.3	Diensten verlenging hardware garantie	6
3.4	Diensten software SLA	7
3.5	Afbakening van de dienst	7
3.6	Voorwaarden remote verbinding	8
3.7	Aangeleverde gegevens, bestanden en gegevensdragers	9
3.8	Servicetijden	9
3.9	Servicebeschikbaarheid	10
3.10	Belemmering van de diensten	10
4	Beheer hardware bij de klant	11
4.1	Eigendom en risico	11
4.2	Beveiliging	11
4.3	Backups	11
4.4	Gebruik van de hardware	11
5	Informatievoorziening door klant	12
5.1	Informatie over medisch risico	12
5.2	Gebruikersinformatie en ervaringen	12
5.3	Beschikbaarheid voor gebruikersonderzoek	12
6	Aanpassing van de SLA	13
6.1	Duur en beëindiging	13
6.2	Herziening van de SLA	13
7	Financiële vergoeding	14
7.1	Prijzen	14
7.2	Betaling	14
7.3	Administratie en ordernummers	14
8	Verantwoordelijkheden, escalatie en reclame	15
8.1	Verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en strafbepalingen:	15
8.2	Beperkingen, afhankelijkheden en overmacht	15
8.3	Geheimhouding	15
8.4	Geschillen	15
9	Intellectuele eigendom	16
10	Slotbepaling	17

1 Identificatie van partijen

1.1 Leverancier

Naam bedrijf: Decos Systems BV
Adres: Keyzerswey 79-81
Postcode: 2201 CX
Plaats: Noordwijk
Telefoon: 071-3640712
Telefoon techsupport: 071-3640713
Fax: 071-3620833
E-mail: info@decosaudiology.com
E-mail techsupport: support@decosaudiology.com
Contactpersonen
Technical Support: Pieter de Koning, p.dekoning@decos.com
Service Level Agreement: Pieter de Koning, p.dekoning@decos.com
Hierna te noemen 'Decos'.

1.2 Klant

Naam bedrijf: «ADDRESS_COMPANY»
Adres: «ADDRESS_TEXT3»
Postcode: «ADDRESS_TEXT4»
Plaats: «ADDRESS_TEXT5»
Telefoon: «ADDRESS_PHONE1»
Fax: «ADDRESS_FAX1»
Email: «ADDRESS_EMAIL1»
Contactpersonen
Applicatiegebruik:
Systeembeheer:
Service Level Agreement:
Hierna te noemen 'klant'.

1.3 Licentiegegevens

Serienummer(s): «ALL_FOLDER_MARK»
Locatie(s): «ALL_FOLDER_DEPARTMENT»
Aantal audiometers:

1.4 Ingangsdatum en looptijd SLA/Service level

De geldigheidsperiode van deze SLA is
Startdatum: (aansluitend aan uw huidige SLA)
Einddatum: 1 mei 2011 zonder automatische jaarlijkse verlenging
Software SLA ja
Verlenging hardware garantie: ja
Service Level: onsite incl. kalibratie / excl. kalibratie
Inbel service: ja / nee

2 Uitgangspunten

2.1 Definities & Afkortingen

Applicatie	Een applicatie is het geheel van programmatuur en procedures specifiek ontworpen voor een bepaalde handeling, bedrijfsproces of taak. De gegevens die nodig zijn voor het kunnen uitvoeren van de handeling, het bedrijfsproces of de taak worden opgeslagen in een of meer digitale gegevensbestanden die onderdeel zijn van de applicatie.
Applicatiebeheerder	Een applicatiebeheerder is verantwoordelijk voor het waarborgen van de continuïteit en kwaliteit van een informatiesysteem.
Accessoires	Hoofdtelefoons, beengeleiders, insert phones, vrije-veldspeakers en hun bekabeling.
Bug:	Uitval of beperking van onderdelen van Decos producten, waardoor het beoogde gebruik belemmerd wordt.
CAB:	Change Advisory Board, overleg verantwoordelijk voor beoordeling wensen en toekomstige productontwikkeling;
Calamiteit	Uitval van cruciale onderdelen van de applicatie.
Decos	Decos Systems B.V.
Decos producten	Alle Decos gelabelde hardware producten en alle door Decos ontwikkelde c.q. gerealiseerde software.
Derde partij producten	Alle niet Decos gelabelde hardware producten en alle niet door Decos ontwikkelde c.q. gerealiseerde software.
DAW	Decos Audiology Workstation
FENIT	Federatie Nederlandse IT
Gebruikershandleiding	De door Decos met desbetreffende versie van applicatie meegeleverde handleiding voor gebruiker.
Hardware	Fysieke producten inclusief de hierbij behorende firmware.
Installatie	Bevat zowel de softwarematige installatie van aangeschafte applicatie en daarbij behorende modules als het aansluiten van de geleverde hardware. Onder installatie wordt niet verstaan de functionele inrichting van de applicatie.
Licentie	De licentie is het contract dat wordt afgesloten tussen Decos en klant, waarbij eerstgenoemde aan laatstgenoemde het recht toekent gebruik te maken van de applicatie onder de door hem bepaalde voorwaarden.
Licentiewaarde	De actuele volledige waarde van de aangeschafte softwarelicentie(s).
Maatwerk:	Toevoeging van klantspecifieke onderdelen in of buiten de applicatie die het beoogde gebruik uitbreiden.
Migratie	Overgang van het oude naar het nieuwe platform of - Bestaande applicatie vervangen door een nieuwe applicatie.
Nieuwe functionaliteit:	Toevoeging van onderdelen aan Decos product, die het beoogde gebruik uitbreiden.
On-site	Op de locatie van de klant
Responstijd	Tijd die Decos nodig heeft om actie te ondernemen om in contact te komen met klant.
Servicehandleiding	De door Decos met de betreffende versie van de applicatie meegeleverde handleiding voor de applicatiebeheerder en de systeembeheerder.
SLA	Service Level Agreement, ook wel diensten niveau overeenkomst (DNO)
Storing	Buiten de normale werkwijze vallende problemen, die niet middels reguliere documentatie zijn te verhelpen.

Systeembeheer	Alle technische activiteiten die de continuïteit en kwaliteit van een informatiesysteem waarborgen.
Systeembeheerder	Een systeembeheerder is technisch verantwoordelijk voor het waarborgen van de continuïteit en kwaliteit van een informatiesysteem.
Software update Software patch	Nieuwe software versie met een uitbreiding op functionaliteit Uitgebrachte correctie voor een bepaald probleem met handhaving van bestaande software versie.
Wens	Vraag van klant om functionaliteit of bediening van Decos product aan te passen of uit te breiden.
Werkdagen	Alle dagen met aftrek van de feestdagen en inactiviteitsdagen (zaterdagen en zondagen).
Whitepaper	Document waarin de technologische architectuur, voorwaarden en vereiste handelingen voor een specifieke versie van product beschreven staan.
Workaround	Handeling die wordt aangeboden als tijdelijke oplossing voor het overbruggen van de periode tot aandragen van definitieve oplossing.

2.2 *Inleiding & Uitgangspunten*

Deze SLA beschrijft de wederzijdse rechten en plichten van Decos en klant na ingebruikneming van producten van Decos

3 Diensten

3.1 Aard en omvang

Deze SLA is uitsluitend geldig voor het product van Decos dat door klant is aangeschaft (zie hoofdstuk 1 voor identificatie). Op alle leveringen en overeenkomsten van Decos zijn de voorwaarden van de Branchevereniging voor Informatietechnologie, FENIT, van toepassing, zoals gedeponeerd bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Den Haag op 3 juni 2003 onder nummer 60/2003.

3.2 Inbegrepen en uitgesloten elementen in deze SLA

In de onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de elementen welke inbegrepen zijn in de onderhoudsovereenkomst. Een gedetailleerde beschrijving van de services is opgenomen in de volgende paragrafen.

<i>Onderdeel</i>	<i>SLA on-site</i>
Decos hardware	On-site vervanging en service en vervanging en/of reparatie na toezending
Accessoires	Uitgesloten
Derde partij producten	Uitgesloten
Servicedesk ondersteuning, telefonisch en per e-mail	Inbegrepen
Software updates	Inbegrepen, max. 1 keer per jaar on-site geïnstalleerd
Jaarlijkse Kalibratie	Inbegrepen
Kalibratie na accessoirevervanging	Uitgesloten

3.3 Diensten verlenging hardware garantie

Klant heeft gedurende de looptijd van de SLA (zie artikel 1.4 en artikel 6.1) recht op:

- **Servicedeskondersteuning:** De servicedesk ondersteunt bij gebruikersvragen en problemen die direct betrekking hebben op Decos hardware. De servicedesk is via telefoon, via de website of per e-mail bereikbaar. Bij het aanmelden van een call wordt klant gevraagd licentiegegevens te verstrekken.
- **Reparatie Decos producten:** Indien er gebreken zijn aan Decos hardware die correct functioneren onmogelijk maken, zal Decos deze verhelpen. Indien Decos hardware binnen de garantietermijn of deze SLA valt, voert Decos eventuele reparaties kosteloos uit (dwz. onderdelen en arbeidsloon worden niet in rekening gebracht). Verzend- en transportkosten komen voor rekening van Decos.
- **Vervanging Decos producten:** Indien er gebreken zijn aan Decos hardware die correct functioneren onmogelijk maken, en reparatie onmogelijk blijkt, zal Decos overgaan tot vervanging door een gelijkwaardig product. Indien Decos hardware binnen de garantietermijn of deze SLA valt, voert Decos eventuele vervanging kosteloos uit. Verzend- en transportkosten komen voor rekening van Decos. Bij vervanging van de Patient Interface of de audioNigma zullen tevens accessoires vervangen worden. Indien vrije veld speakers aangesloten zijn op het systeem, dienen deze on-site gekalibreerd te worden.
- **On-site service bij grote storingsen (optioneel):** Wanneer de servicedesk van mening is dat ondersteuning op afstand niet toereikend is, zal een technisch consultant van Decos bij Klant on-site service verlenen. Hierbij wordt getracht het probleem bij Klant op locatie te herstellen.

3.4 *Diensten software SLA*

Klant heeft gedurende de looptijd van de SLA (zie artikel 1.4 en artikel 6.1) recht op:

- **Servicebalkondersteuning:** De servicebalk ondersteunt bij gebruikersvragen en problemen die direct betrekking hebben op Decos producten.
De servicebalk is via telefoon, via de website of per e-mail bereikbaar. Bij het aanmelden van een call wordt klant gevraagd licentiegegevens en/of serienummers te verstrekken.
- **Software updates:** Indien er software updates zijn, worden deze ter beschikking gesteld aan klant. Bij on-site overeenkomst worden deze ook 1 maal per jaar bij klant geïnstalleerd.
- **Software patches:** Indien er software patches zijn, worden deze aan klant ter beschikking gesteld via de website. Indien van toepassing dient klant deze zelf te installeren.
- **On-site service bij grote storingen (optioneel):** Wanneer de servicebalk van mening is dat ondersteuning op afstand niet toereikend is, zal een technisch consultant van Decos bij Klant on-site service verlenen. Hierbij wordt getracht het probleem bij Klant op locatie te herstellen.
- **Remote service (optioneel):** Klant kan Decos de mogelijkheid verschaffen om in bovenstaande gevallen te trachten problemen op te lossen via een remote verbinding. Voorkeur heeft het werken via teamviewer, een remote toegangs-applicatie die door Decos in de hogere versies van haar software wordt meegeleverd.
- **Rapportage,** Klant kan schriftelijk of telefonisch de volgende rapportages aanvragen:
Een overzicht van servicebalk calls die nog niet zijn afgehandeld door Decos
Een overzicht van gesloten servicebalk calls van het afgelopen kwartaal

3.5 *Afbakening van de dienst*

De volgende services vallen buiten de SLA en zullen niet door Decos geleverd worden.

- **Helpdeskondersteuning op:**
 - Derde partij producten (zoals besturingssysteem, printer- & soundcard-drivers);
 - Databases en databasereparaties;
- **Ondersteuning en on-site servicebezoeken waarbij:**
 - De oorzaak van het probleem niet bij Decos of Decos producten ligt;
 - Het probleem is ontstaan door migratie van de Decos applicatie, migratie van de door Decos software benodigde data, of aanpassingen aan de door de Decos software gebruikte derde partij producten (zoals bijvoorbeeld een nieuwe server, een nieuw besturingssysteem etc), voor zover niet uitgevoerd door een medewerker van Decos;
 - Het probleem is ontstaan door installatie of wijziging van niet door Decos geleverde producten;
 - De oplossing van het probleem reeds door de servicebalk is aangedragen en de aanwijzingen daartoe niet zijn opgevolgd;
 - Het product zich niet op de in paragraaf 1.3 aangegeven locatie bevindt of niet toegankelijk is voor de Decos medewerker.

- **Ondersteuning bij gebruik eigen hardware**, als klant de Decos producten gebruikt met andere dan in de Whitepaper vastgelegde specificaties van hard- en software.
De mogelijkheid van de werking van Decos producten in combinatie met eigen hardware moet aangetoond zijn alvorens de ondersteuning gegeven kan worden.
- **Applicatiebeheer en implementatieservices**, zoals aanmaken van gebruikers, toekennen van rechten etc.
- **Andersoortig beheer**, zoals beheerwerkzaamheden aan derde partij producten.
- **Wachttijd**, door het niet beschikbaar zijn van systemen, rechten in systemen, systeembeheerders of applicatiebeheerders van de klant op de afgesproken tijden, alsmede on-site engineeringtijd die verloren gaat door afspraken welke minder dan 24 uur tevoren worden afgezegd.

3.6 *Voorwaarden remote verbinding*

- Een remote verbinding kan tot stand worden gebracht via een modem, Virtual Private Network of terminalverbinding. De genoemde voorwaarden voor remote verbindingen zijn pas van kracht, nadat deze verbinding reeds eerder succesvol tot stand is gebracht; Voorkeur heeft het werken via teamviewer, een remote-toegangs-applicatie die door Decos in de hogere versies van haar software wordt meegeleverd. Installatiekosten die gemaakt moeten worden om een remote-verbinding anders dan middels teamviewer tot stand te brengen, komen voor rekening van klant. Tijdens installatie van een dergelijke inbelverbinding dient er bij klant een voor deze taak gekwalificeerd persoon beschikbaar te zijn.
- Wanneer een bestaande remote verbinding door technische storing niet tot stand kan worden gebracht, vervalt de responstijd en daarvoor in de plaats zal on-site bezoek volgen. Bij een off-site SLA zal dit volgens de dan geldende prijslijst in rekening gebracht worden;
- Indien door onderzoek via de remote verbinding door Decos geconstateerd wordt, dat een on-site bezoek vereist is, treedt de normale procedure voor on-site bezoeken weer in werking.

3.7 Aangeleverde gegevens, bestanden en gegevensdragers

- Alle door klant in het kader van deze SLA aan te reiken gegevens en bestanden dienen door klant te worden aangeleverd in het door Decos aangegeven formaat en op de door Decos aangegeven wijze. Fouten of vertragingen die (mede) ontstaan omdat klant zich hier niet aan houdt, kunnen niet tot enige aansprakelijkheid van Decos leiden.
- Fouten of vertragingen die (mede) ontstaan omdat de aangeleverde gegevens of bestanden niet juist of onvolledig zijn, kunnen niet tot enige aansprakelijkheid van Decos leiden.
- Klant is jegens Decos aansprakelijk voor de eventuele schade die Decos lijdt ten gevolge van fouten of onvolkomenheden in de door hem aangeleverde gegevens, bestanden of gegevensdragers. Hieronder dienen mede te worden verstaan eventuele virussen, worms of andere elektronische elementen. Klant vrijwaart Decos voorts van eventuele aanspraken van derden ten gevolge van dergelijke fouten of onvolkomenheden.
- Klant garandeert ten aanzien van door hem aan Decos te leveren gegevens, bestanden en gegevensdragers dat hij gerechtigd is deze aan Decos ter beschikking te stellen en dat Decos gerechtigd is de ten aanzien daarvan overeengekomen werkzaamheden te verrichten. Klant vrijwaart Decos van eventuele aanspraken van derden ter zake.
- Indien klant aan Decos gegevens verstrekt, staat hij ervoor in dat ten aanzien van die gegevens is voldaan aan de toepasselijke regelgeving met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (waaronder de Wet Bescherming Persoonsgegevens) en dat de verstrekking aan en bewerking door Decos is toegestaan onder deze regelgeving. Klant zal ten aanzien van de door Decos aan hem geleverde gegevens eveneens aan deze regelgeving voldoen.
- Klant vrijwaart Decos van aanspraken van derden die ontstaan als gevolg van het feit dat niet is voldaan aan de deze regelgeving.
- Indien klant het verzoek richt aan Decos de door hem aangeleverde gegevens, bestanden en gegevensdragers te vernietigen, zal Decos dit doen.

3.8 Servicetijden

Hieronder zijn de servicetijden van Decos weergegeven.

Servicedesk	Van 9.00 uur tot en met 17.00 uur (GMT + 1.00 uur), tussen 5.00 en 9.00 kunt u in het Engels te woord gestaan worden door de collega's/ontwikkelaars in India
Remote service	Van 9.00 uur tot en met 17.00 uur (GMT + 1.00 uur)
On-site bezoeken (hele dag)	Van 10.00 uur tot en met 16.00 uur (lokale tijd); of in overleg met klant
Applicatiebeheer	Van 10.00 uur tot en met 16.00 uur (lokale tijd); of in overleg met klant

3.9 Servicebeschikbaarheid

Servicedeskondersteuning, on-site servicebezoek, inbelservice en applicatiebeheer zijn zoveel mogelijk beschikbaar op elke werkdag in het jaar. Dit heeft tot gevolg dat deze diensten in weekenden en op feestdagen niet beschikbaar zijn.

Indien de helpdesk telefonisch benaderd wordt, krijgt Klant in minimaal 95% van de verzoeken direct een medewerker van Decos aan de lijn.

De ernst van de melding wordt na overleg met Klant bepaald door Decos aan de hand van de volgende criteria:

Beschrijving	Aantal systemen met uitval	Ernst van melding
Problemen die het beoogde gebruik van de applicatie onmogelijk maken en waarvoor geen work-around beschikbaar is.	100 %	Zeer urgente/bedrijfskritische problemen
	Vanaf 50 %	Urgente problemen
	Minder dan 50%	Overige problemen
Problemen die het beoogde gebruik belemmeren, maar wel middels een work-around kunnen worden vermeden.	100 %	Urgente problemen
	Vanaf 50 %	Overige problemen
	Minder dan 50%	Overige problemen
Alle overige problemen.	n.v.t.	Overige problemen

De servicedesk streeft naar de volgende responstijden, afhankelijk van de ernst van de melding:

Ernst van melding	Reactietijd	Voorlopige oplossing	Definitieve oplossing
Zeer urgente/bedrijfskritische problemen (high)	1 werkdag	Constante inzet tot oplossing	30 werkdagen
Urgente problemen (medium)	3 werkdagen	30 werkdagen	Volgende software patch
Overige problemen (low)	5 werkdagen	Volgende software patch	Volgende software versie

3.10 Belemmering van de diensten

Als Decos door omstandigheden bij klant wordt belemmerd in haar werkzaamheden, dient dit onverwijld door Decos bij Klant gemeld te worden. Zodra er weer een tijdstip bekend is waarop de dienst hervat kan worden, zal Klant dit direct aan Decos mededelen.

Indien Klant on-site afspraken, gemaakt binnen het kader van deze overeenkomst, korter dan 24 uur tevoren afzegt, wordt het afgezegde bezoek in rekening gebracht. Zodra de oorzaak van een onderbreking van de dienst is weggefallen, dient klant via schriftelijke mededeling aan Decos aan te geven dat de dienst direct hervat kon worden.

4 Beheer hardware bij de klant

Klant wordt geacht de juiste maatregelen te nemen voor het juist laten functioneren van Decos producten. Bij oneigenlijk gebruik of onvoldoende voorzorgsmaatregelen vervalt het recht van aanspraak op de SLA dienaangaande.

4.1 *Eigendom en risico*

Alle bij Decos aangeschafte hardware is eigendom van klant, ook hardware van derden die Decos heeft geleverd. Wanneer Klant hardware van Decos in bruikleen of te huur heeft, blijft die hardware eigendom van Decos. De intellectuele eigendomsrechten blijven te allen tijde toekomen aan Decos, zoals omschreven in artikel 9.

Wanneer Klant hardware van Decos in bruikleen heeft, is Klant voor de duur van de bruikleen, verantwoordelijk voor deze hardware, exclusief het risico van achteruitgang bij normaal gebruik.

Decos is geenszins verantwoordelijk voor hardware en software bij Klant. Het risico van tenietgaan of achteruitgang van hardware bij Klant ligt dan ook te allen tijde volledig bij Klant.

4.2 *Beveiliging*

Klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van de hardware en de gegevens waarvan het product van Decos gebruik maakt. Hierbij moet klant in aanmerking nemen dat bepaalde beveiligingsmaatregelen noodzakelijk zijn voor het succesvol operationeel houden van het systeem.

4.3 *Backups*

Klant zal zorgen dat er een dagelijkse backup gemaakt wordt van de database van het systeem en dat deze backups in te lezen zijn. Geadviseerd wordt ook wekelijkse en halfjaarlijkse backups te bewaren. Decos is niet aansprakelijk voor (de gevolgen van) het ontbreken of niet functioneren van backups bij Klant.

4.4 *Gebruik van de hardware*

Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de hardware met inachtneming van alle voorschriften zoals gesteld in de gebruikershandleiding en de servicehandleiding. De hardware mag alleen gebruikt worden door geautoriseerd personeel dat de juiste training gevolgd heeft zoals gespecificeerd voor het product.

5 Informatievoorziening door klant

5.1 *Informatie over medisch risico*

Klant zal Decos onmiddellijk (binnen 24 uur) in kennis stellen van medische incidenten die plaats hebben gevonden en mogelijk in verband staan met de geleverde hardware. Het betreft hier een verplichting volgens the Medical Device Directive. Het gaat om incidenten die onder de volgende officiële Engelstalige beschrijvingen vallen:

- life-threatening illness or injury;
- permanent impairment of a body function or permanent damage to a body structure;
- a condition necessitating medical or surgical intervention to prevent permanent impairment of a body function or permanent damage to a body structure.
- An issue regarding calibration of the equipment or accuracy of measurement.

5.2 *Gebruikersinformatie en ervaringen*

Klant zal Decos op de hoogte houden van ervaringen in het gebruik van Decos producten. Gebruikerswensen en mogelijke verbeteringen zullen worden doorgegeven.

5.3 *Beschikbaarheid voor gebruikersonderzoek*

Klant zal jaarlijks eenmalig medewerking verlenen aan onderzoeken van Decos met betrekking tot het gebruik van Decos producten. Deze onderzoeken hebben tot doel de medische risico's van de hardware te blijven monitoren en de kwaliteit van het produkt waar nog mogelijk te verbeteren. Indien dit verbeteringen oplevert die ook voor klant van belang zijn, zal Decos deze binnen het kader van deze overeenkomst ook aan klant verstrekken.

6 Aanpassing van de SLA

6.1 *Duur en beëindiging*

Decos zal voor het verstrijken van de looptijd beoordelen of Klant in de gelegenheid wordt gesteld deze SLA met één jaar te verlengen. Dit zal naar de Klant gecommuniceerd worden.

6.2 *Herziening van de SLA*

Een herziening van de SLA wordt 60 dagen voor wijziging gecommuniceerd aan Klant. Indien Klant niet akkoord gaat met aangekondigde wijzigingen, kan deze de SLA tussentijds beëindigen op het moment dat de wijzigingen ingaan.

7 Financiële vergoeding

7.1 Prijzen

Het tarief van de SLA is gebaseerd op het AANTAL audiometers, ongeacht hun leeftijd of configuratie

	SLA exclusief kalibratie
Per audiometer	€125,- per maand*

* SLA dient te zijn afgenomen vóór 1 juni 2010, en kan alleen aansluiten op een lopende SLA. Zonder voorafgaande SLA instappen leidt tot een meerprijs. Deze SLA loopt altijd tot 1-5-2011.

Alle prijzen zijn exclusief BTW, tenzij expliciet anders vermeld.

7.2 Betaling

Het bankrekeningnummer van Decos is:

ING 66.80.62.754

IBAN NL61 INGB 0668 0627 54

Decos hanteert een standaard betalingstermijn van 30 dagen. Bij te late betaling is Klant de wettelijke rente verschuldigd. Kosten voor incasso zullen worden verhaald op Klant.

7.3 Administratie en ordernummers

Klant zorgt voor een eenduidig ordernummer voor deze hele SLA en/of een duidelijke procedure voor het verkrijgen ervan ten behoeve van het factureren van items binnen deze overeenkomst. Indien Decos vertraging of moeilijkheden ondervindt met het verkrijgen van ordernummers of met de administratie van Klant, wordt het verlenen van services binnen deze SLA opgeschort, totdat deze moeilijkheden door de Klant zijn verholpen. Het al dan niet aanwezig zijn van ordernummers ontslaat Klant niet van haar betalingsverplichtingen in het kader van deze overeenkomst.

8 Verantwoordelijkheden, escalatie en reclame

8.1 *Verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en strafbepalingen:*

Indien Decos aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

- De aansprakelijkheid van Decos is beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- De in deze voorwaarden opgenomen aansprakelijkheid geldt niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld of het niet volgen van gebruikersinstructies (in het bijzonder de servicehandleiding en de gebruikershandleiding) door klant of haar ondergeschikten.
- Decos is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

8.2 *Beperkingen, afhankelijkheden en overmacht*

- Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Decos zijn daaronder begrepen.
- Decos heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Decos haar verbintenis had moeten nakomen.
- Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Decos opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Decos niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- Indien Decos bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is klant gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

8.3 *Geheimhouding*

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

8.4 *Geschillen*

Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Indien één of meer clausules geheel of gedeeltelijk ongeldig wordt/worden verklaard, blijft de verdere overeenkomst wèl bindend.

9 Intellectuele eigendom

Alle huidige en toekomstige rechten van intellectuele eigendom en auteursrechten op het Decos product en bijbehorende producten, komen toe aan Decos. Alle huidige en toekomstige rechten van intellectuele eigendom/auteursrechten van eventuele verbeteringen of uitbreidingen aan het product die op verzoek van klant of in overleg met klant gemaakt worden, zijn exclusief eigendom van Decos.

Klant heeft slechts afgeleide gebruiksrechten op het product ter zake van hetgeen krachtens deze overeenkomst tot stand is gebracht en voor zover deze uitdrukkelijk door Decos zijn verleend voor de duur van deze overeenkomst.

Door Decos op het product en overige goederen aangebrachte aanduidingen, waaronder mede begrepen de verpakking, met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom, know-how of een geheimhoudingsplicht, mogen niet door klant worden verwijderd.

10 Slotbepaling

Beide betrokken partijen - Decos en Klant als beschreven in hoofdstuk 1 – zijn bovenstaande met elkaar overeengekomen en verklaren zich middels onderstaande handtekening akkoord met de beschreven diensten in deze SLA.

Namens Decos:

Namens klant:

Naam directie Decos

Naam contactpersoon klant

Handtekening Decos

Handtekening klant

Plaats, Datum

Plaats, Datum