

# MKG Cloud Service Level Agreement (SLA)

Het doel van deze Service Level Agreement (hierna te noemen SLA) is het nader vastleggen van afspraken, zoals over prestatieniveaus, reactietijden en beschikbaarheid van de afgenomen diensten, die van invloed zijn op het serviceniveau en de functionaliteit van de MKG Cloud.

## 1. Definities

In deze overeenkomst worden de navolgende definities gebruikt:

Back-up:	Een kopie van de transacties in de staat, toestand en integriteit waarin deze en op het moment van het maken van de kopie in uw administratie(s) zijn verwerkt.
Klant:	De partij die bij Leverancier diensten en producten – daaronder nadrukkelijk begrepen software (as a service)licenties – afneemt tegen de in deze en overige van toepassing zijnde (algemene) voorwaarden op de overeenkomst tussen Leverancier en de klant.
Leverancier:	Metaal Kennis Groep Nederland BV, gevestigd en kantoorhoudende te Hengelo (O) aan de Lintelerweg nr. 15.
MKG ERP:	Het geheel aan MKG ERP software dat Leverancier aan Klant ter beschikking stelt, inclusief eventuele updates/aanpassingen/verbetering, documentatie, handleidingen en overige hierbij behorende zaken.
MKG Cloud:	Het platform dat door MKG wordt gebruikt om MKG ERP door middel van communicatietechnieken op afstand ter beschikking te stellen aan de Klant.
MKG Overeenkomst	De overeenkomst tussen Leverancier en Klant met betrekking tot het tot beschikkingstellen van MKG ERP in de MKG Cloud op basis van een door Leverancier verstrekte offerte
SLA:	Deze overeenkomst, de bijlagen bij deze overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden.
Uptime:	De periode waarbinnen MKG ERP geheel of gedeeltelijk voor Klant beschikbaar is.
Werkdagen:	Kalenderdagen met uitsluiting van weekeinden en officiële feestdagen (zie <a href="http://www.rijksoverheid.nl">www.rijksoverheid.nl</a> ) van 08.30 tot 17.00 uur.

## 2. Scope van de SLA

De in dit SLA beschreven dienstverlening beperkt zich tot:

- de beschikbaarheid van de MKG Cloud
- het maken van back-ups van de klantdatabase
- verzorgen van MKG ERP software updates

Buiten de scope van het SLA vallen:

- de aanvraag voor en instandhouding van de internetverbinding van Klant. Leverancier is hiervoor niet verantwoordelijk, noch aansprakelijk en zij is evenmin aansprakelijk indien Klant door (de kwaliteit van) zijn internetverbinding geen optimaal gebruik van de MKG ERP kan maken.

### 3. Duur van SLA

- 3.1 Deze SLA heeft eenzelfde looptijd als het MKG softwareabonnement. Als het MKG softwareabonnement eindigt, eindigt ook deze SLA. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de in de 'MKG Overeenkomst' vermelde rangorde, waarbij de hoger genoemde documenten prevaleert boven de lager genoemde documenten.
- 3.2 De SLA kan slechts worden gewijzigd of aangevuld indien dit schriftelijk wordt overeengekomen.

### 4. Gebruiksvoorwaarden

- 4.1 Het is Klant niet toegestaan om de MKG Cloud te gebruiken voor de opslag dan wel de verwerking van gegevens en/of bestanden die op enigerlei wijze onrechtmatig zijn, in strijd met geldende wet- en regeling zijn, die een inbreuk maken op rechten van anderen dan wel die zijn voorzien van of bestaan uit malware, virussen, trojans en dergelijke die de (hardware- en softwarematige) integriteit van de systemen van Leverancier en haar toeleveranciers kunnen aantasten. Leverancier heeft geen kennis van en/of controle op de door Klant opgeslagen gegevens en/of bestanden. Leverancier sluit te dezer zake iedere aansprakelijkheid uit en Klant vrijwaart Leverancier volledig en onvoorwaardelijk voor aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook, indien Klant voormelde gebruiksvoorwaarden niet naleeft.
- 4.2 Indien Leverancier mocht blijken dat door Klant opgeslagen gegevens en/of bestanden in strijd zijn met hetgeen in lid 1 is bepaald, is Leverancier gerechtigd deze gegevens en/of bestanden, uitgezonderd persoonsgegevens, te verwijderen en haar verplichtingen jegens Klant zonder nadere ingebrekestelling op te schorten.
- 4.3 Het is Klant niet toegestaan om aan MKG ERP gekoppelde externe documenten fysiek op te slaan in de MKG Cloud.
- 4.4 Leverancier hanteert een redelijk gebruik beleid (Fair Use Policy) die door Klant dient te worden nageleefd. Leverancier biedt onbeperkte databasegrootte of dataverkeer aan. Dit heeft als voordeel dat Klant zich geen zorgen hoeft te maken over limieten op databasegrootte en dataverkeer. Op deze onbeperkte databasegrootte en dataverkeer is altijd een Fair Use Policy van kracht. Fair use staat voor 'redelijk gebruik', ofwel normaal gebruik. Deze regeling zorgt ervoor dat Leverancier klanten, die misbruik maken van deze diensten zonder harde limiet, kunnen aanspreken op hun gedrag.  
  
Bij een gebruik ver boven het gemiddelde gebruik, neemt Leverancier contact met Klant op. Vervolgens wordt in eerste instantie samen bekeken hoe het verbruik kan worden verminderd of welke andere opties beschikbaar zijn om de Klant toch van dienst te kunnen zijn.  
  
Leverancier kan na dit overleg een redelijke termijn stellen aan Klant om maatregelen te nemen tegen excessief gebruik en het gebruik te verminderen. Indien de betreffende klant binnen de gestelde redelijke termijn geen maatregelen neemt tegen zijn excessief gebruik, dan wel indien de genomen maatregelen binnen de gestelde redelijke termijn geen of onvoldoende effect sorteren, heeft Leverancier het recht om de Klant na afloop van de redelijke termijn het gebruik van de MKG Cloud (al dan niet tijdelijk) te ontzeggen, dan wel de MKG Overeenkomst met Klant te ontbinden zonder zelf schadeloos te zijn.
- 4.5 Leverancier is bevoegd op eerste verzoek van een rechter dan wel het openbaar ministerie haar medewerking te verlenen aan het verstrekken van gegevens en/of bestanden van Klant alsmede in die gevallen waarin Leverancier hiertoe anderszins op grond van wet- en/of regelgeving is verplicht.
- 4.6 De data die door Klant wordt gegenereerd, wordt slechts en alleen opgeslagen in datacentra die gelokaliseerd zijn in Nederland.

## 5. Support en onderhoud

- 5.1 Leverancier is voor support op Werkdagen telefonisch en per e-mail via haar MKG Helpdesk te bereiken.
- 5.2 Klant dient eventuele gebreken en/of storingen zo spoedig mogelijk aan Leverancier te melden, opdat Leverancier deze gebreken en/of storingen zo spoedig mogelijk kan verhelpen.
- 5.3 Het onderhoudsvenster dat Leverancier hanteert is, elke donderdag van de week tussen 19:00 en 23:00 uur met mogelijke onderbreking van de dienstverlening. Tijdens dit onderhoudsvenster, kan Leverancier onderhoudswerkzaamheden uitvoeren. Voorafgaand aan elk onderhoud ontvangt u een melding via e-mail.
- 5.4 In uitzonderlijke gevallen kan Leverancier spoedonderhoud uitvoeren. Het onderhoud zal alleen als “nood” worden overwogen als er zich onvoorziene omstandigheden voordoen die een bedreiging zijn voor de continuïteit en /of de veiligheid van de MKG Cloud. Als er een onderbreking van de dienstverlening wordt verwacht, zullen de onderhoudswerkzaamheden zo snel mogelijk bekend worden gemaakt.

## 6. Garanties

Alle garanties die door MKG worden verstrekt staan in dit artikel “Garanties”.

- 6.1 Voor door toeleveranciers van Leverancier gegarandeerde beschikbaarheid, is de Service Level Agreement (SLA) van toeleveranciers van Leverancier bij Leverancier van toepassing. Deze zijn opvraagbaar.
- 6.2 De beschikbaarheid van de MKG Cloud bedraagt tijdens Werkdagen 99,8%. Niet-beschikbaarheid als gevolg van noodonderhoud, aangekondigd regulier onderhoud en overmacht worden niet mee berekend.
- 6.3 Het back-up window dat Leverancier hanteert is van 23:00 uur tot 07:00 uur. Tijdens dit back-up window wordt er een Back-up gemaakt van de aanwezige data en weggeschreven op back-up storage. De retentietijd van de dagelijkse Back-up is 5 werkdagen, van de week Back-up drie weken en de maand Back-up één jaar.
- 6.4 Gebruiker kan Leverancier middels de MKG Helpdesk verzoeken om een Back-up terug te zetten. De uitvoering van een dergelijk verzoek geschiedt op basis van inspanning en tegen een aanvullende vergoeding.

## 7. Onvoorziene uitval en/of niet beschikbaarheid

In aanvulling op noodonderhoud, gepland regulier onderhoud en overmacht, kan over de periode van uitval en/of niet beschikbaarheid van de MKG Cloud die door MKG niet kunnen worden voorzien geen aanspraak worden gemaakt op de door MKG afgegeven garanties.

Voorbeelden van onvoorziene uitval en/of niet beschikbaarheid zijn:

- Uitval veroorzaakt door (gedrag, nalatigheid en/of het niet naleven van contractuele verplichtingen van) de Klant of gebruikers van het afgenomen VDC (Virtual Data Center), MKG Cloud of andere componenten binnen de dienstverlening;
- Uitval veroorzaakt door systeembeheer, opdrachten of bestandsoverdrachten door gebruikers of vertegenwoordigers van Klant;
- Uitval veroorzaakt door het op verzoek van Klant of door Klant niet (laten) uitvoeren van naar het oordeel van Leverancier noodzakelijke werkzaamheden, zoals het installeren van updates.
- Uitval veroorzaakt door het op verzoek van Klant wel uitvoeren van naar het oordeel van Leveranciers ongewenste werkzaamheden.
- Uitval veroorzaakt door sabotage, virusaanvallen, denial-of-service-aanvallen, wormen of andere versturende activiteiten van derde partijen;
- DNS/connectiviteit-issues buiten de verantwoordelijkheid van Leverancier;
- Uitval als gevolg van verminderde internet- of netwerkverbinding buiten de verantwoordelijkheid van Leverancier;
- Uitvallen van secundaire voorzieningen buiten de verantwoordelijkheid van Leverancier;
- Terroristische aanslagen;
- Fouten in software van derden;
- Uitval ten gevolge van een brand, aardbeving, overstroming of andere natuurrampen.

## 8. Bescherming (persoons)gegevens

- 8.1 Klant garandeert dat hij niet in strijd handelt met wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens en dat de door hem ingevoerde en opgeslagen gegevens en/of bestanden in dit kader geheel rechtmatig zijn (verkregen). Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden ter zake.
- 8.2 De (overige) wederzijdse rechten en verplichtingen in het kader van de bescherming van persoonsgegevens zijn geregeld in de Verwerkersovereenkomst die integraal onderdeel uitmaakt van de MKG Overeenkomst en deze SLA.

## 9. Derden

- 9.1 Klant is ermee bekend dat Leverancier heeft gecontracteerd met derden voor onder andere het verstrekken van de database verbonden aan MKG ERP en het bieden van serverruimte voor de opslag van gegevens en/of bestanden van Klant.
- 9.2 Voor de kwaliteit, garanties en referenties van de door deze derden te leveren diensten, staat het Klant vrij bij Leverancier de SLA, dan wel een productsheet, van deze derden op te vragen.
- 9.3 Leverancier heeft het recht om gedurende het 'MKG Overeenkomst' met andere partijen te contracteren om haar verplichtingen jegens Klant na te komen. Zij tracht een eventuele overgang zoveel mogelijk buiten werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur te laten plaatsvinden, zodat Klant zo min mogelijk hinder ondervindt van een verminderde Uptime.