



Geodan IT b.v.
President Kennedylaan 1
1079 MB Amsterdam (NL)
Tel. +31 (0)20 - 5711 311
Fax +31 (0)20 - 5711 333
E-mail info@geodan.nl
Website www.geodan.nl

Service Level Agreement

Geodan Geoserver.nl

Service Level Agreement

1 Algemeen

- 1.1 Deze Service Level Agreement maakt deel uit van de overeenkomst tussen Geodan en de Opdrachtgever inzake de levering van de dienst via Geodan Geoserver.nl. Op deze SLA zijn de Algemene Voorwaarden van FENIT, gedeponeed ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Den Haag op 3 juni 2003 onder nummer 60/2003, van toepassing.

2 De dienst

- 2.1 De Dienst omvat het beschikbaar stellen van basisgegevens via het internet aan de Opdrachtgever. Operationele zaken als aanschaf en beheer van hardware, software en data, het installeren van updates, in stand houden van de internetverbinding en het minimaliseren van uitval door storingen behoort tot de verantwoordelijkheid van Geodan.

3 Abonnement

- 3.1 Abonnementen zijn beschikbaar in een aantal gradaties. Bij elke volgende stap gaat de prijs per credit omlaag, en het aantal credits binnen het abonnement omhoog.
- 3.2 Bij elk abonnement hoort een creditplafond. Het creditplafond is standaard 2x het aantal credits binnen het abonnement, maar kan op verzoek van de Opdrachtgever worden aangepast. Het plafond is enkel ter bescherming van de Opdrachtgever om te voorkomen dat de kosten te hoog uitvallen. Als de Opdrachtgever niet meer wil betalen dan het abonnement per jaar, dan is het creditplafond 1x het abonnementsaantal.
- 3.3 De looptijd van een abonnement is 1 jaar vanaf de startdatum. Het abonnement wordt jaarlijks stilzwijgend verlengd met een jaar, tenzij het abonnement wordt opgezegd. Opzegging dient schriftelijk per post te gebeuren en moet minimaal 1 maand voor het aflopen van het abonnement zijn ontvangen.
- 3.4 Niet gebruikte credits binnen een abonnement kunnen onbeperkt worden meegenomen naar volgende jaren zo lang het abonnement loopt.
- 3.5 Bij opzeggen van het abonnement vervallen de credits na afloop van de looptijd.
- 3.6 Upgraden is het overstappen naar een groter abonnement. Dit kan altijd waarbij de credits vanaf dat het upgrademoment (= 1^{ste} van de komende maand) voor de nieuwe abonnementsprijs worden afgerekend. De resterende of overschreden credits worden verrekend.
- 3.7 Downgraden is het overstappen naar een kleiner abonnement. Dit kan alleen ingaan bij de volgende abonnementsperiode. Alleen bij downgraden van 1 stap kunnen de resterende credits worden behouden. Bij het downgraden van meer stappen vervallen de resterende credits van de vorige periode.

- 3.8 Bij overschrijden van het aantal credits binnen het abonnement worden de extra afgenomen credits afgerekend tegen abonenttarief.
- 3.9 Extra afgenomen credits worden achteraf per kwartaal gefactureerd.

4 Beschikbaarheid en storing

- 4.1 Geodan spant zich in om de overeengekomen Dienst zonder onderbreking te leveren en het aantal storingen te minimaliseren.
- 4.2 Van een storing is sprake als de levering van de dienst gedurende een bepaalde periode is onderbroken, met inachtneming van het bepaalde in artikel 4.3.
- 4.3 Als storing wordt *niet* aangemerkt:
- > Een kleine afwijking van de overeengekomen technische specificaties die het normale gebruik van de dienst niet verhindert;
 - > Een onderbreking van zestig (60) seconden of minder;
 - > Een onderbreking in de levering van de dienst die verband houdt met onderhoud zoals gespecificeerd in artikel 5;
 - > Een onderbreking in de levering van de dienst die verband houdt met een overmachtsituatie zoals gespecificeerd in artikel 8;
 - > Een onderbreking in de levering van de dienst door Geodan die verband houdt met het feit dat het credit tegoed is opgebruikt.
 - > Een onderbreking in de levering van de dienst die verband houdt met een storing direct voortvloeiend uit een storing bij derden, bijvoorbeeld in het netwerk of de internetaansluiting van de Opdrachtgever.
- 4.4 De beschikbaarheid van de dienst wordt omschreven als het percentage van de totale gebruiksduur in één (1) jaar dat er geen storingen zijn opgetreden. De verwachte beschikbaarheid van de dienst is 99 % op jaarbasis.

5 Onderhoud

- 5.1 Gepland onderhoud dat een onderbreking in de levering van de dienst van langer dan zestig (60) seconden tot gevolg kan hebben, zal Geodan tenminste vijf (5) werkdagen van te voren aan de Opdrachtgever aankondigen. Hierbij zal de te verwachten duur van de betreffende werkzaamheden worden aangegeven.
- 5.2 Het onderhoud beperkt zich tot correctief onderhoud aan de server-kant: het in stand houden, i.c. beschikbaar en bereikbaar houden, van de dienst zoals die geïnstalleerd was bij de start van deze overeenkomst.
- 5.3 Onderhoud voortvloeiend uit wensen van de Opdrachtgever valt buiten deze overeenkomst.

6 Storingsaannee

- 6.1 Voor het melden van storingen of het opvragen van de status van reeds in behandeling genomen storingen kan de Opdrachtgever contact opnemen met de helpdesk van Geodan. Deze is bereikbaar op de in Nederland reguliere werkdagen (exclusief een aantal nader aan te kondigen dagen dat Geodan gesloten is), gedurende werktijden van 9:00 uur tot 17:00 uur op het telefoonnummer 020 - 5711 311 , per fax op nummer 020 – 5711 333 en per e-mail via helpdesk@geodan.nl.
- 6.2 De Opdrachtgever zal de helpdesk direct op de hoogte brengen van een gesignaleerde storing via een telefonische melding, of een melding per fax of email. Een door de Opdrachtgever gemelde storing wordt door helpdesk geregistreerd. Het tijdstip van registratie geldt als het tijdstip waarop de storing is opgetreden.
- 6.3 Binnen maximaal 8 uur (gedurende werktijd) na registratie van de storing informeert de Geodan de Opdrachtgever over de aard van de storing en de te verwachten hersteltijd.
- 6.4 De storingsmelder dient de helpdesk bij het melden van de storing de gegevens te verschaffen die nodig zijn voor de identificatie van de betreffende dienst. De storingsmelder dient de noodzakelijke medewerking te verlenen en moet telefonisch bereikbaar zijn tijdens de eerste 8 uur na registratie van de storing.
- 6.5 Nadat een storing is verholpen deelt de helpdesk dit aan de Opdrachtgever mee per telefoon, fax of email. Het tijdstip van deze mededeling geldt als het tijdstip waarop de storing als opgeheven wordt beschouwd.

7 Responstijden

- 7.1 Geodan spant zich in een storing te herstellen.
- 7.2 Binnen maximaal 8 uur (gedurende werktijd) na registratie van de storing wordt er een aanvang genomen met de uitvoering van de herstelwerkzaamheden.
- 7.3 Binnen maximaal 8 uur (gedurende werktijd) na aanvang van de herstelwerkzaamheden zal de status doorgegeven worden.

8 Overmacht

- 8.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld.
- 8.2 In geval van overmacht wordt nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen door de desbetreffende partij geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake zijn gehouden.
- 8.3 Van een geval van overmacht zal, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, schriftelijk aan de andere partij melding worden gemaakt.
- 8.4 Indien Geodan door overmacht definitief in de onmogelijkheid verkeert te presteren, dan wel indien de overmachtperiode langer dan 10 werkdagen heeft geduurd of zodra redelijkerwijze vaststaat dat deze tenminste langer dan 10 werkdagen zal duren, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst schriftelijk met onmiddellijke ingang te beëindigen.

9 Beveiliging

- 9.1 Geodan voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op hem rusten. Leverancier zal zorg dragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 9.2 Geodan spant zich in misbruik van het gebruik van diensten door derden te voorkomen, door passende beveiligingsmaatregelen. Zoals beveiliging op basis van IP-nummer of door het gebruik van een unieke Opdrachtgeverspecifieke user-id.

10 Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 10.1 Voor zover de wet dit niet dwingendrechtelijk verbiedt, is Geodan is nimmer aansprakelijk voor enige directe en indirecte schade, waaronder in ieder geval is begrepen schade welke is ontstaan als gevolg van met behulp van door de Dienst gegenereerde gegevens.
- 10.2 Voor zover de wet dit niet dwingendrechtelijk verbiedt, is Geodan nimmer aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit het niet of niet geheel beschikbaar zijn van de Dienst wanneer dit het gevolg is van een storing in de infrastructuur of diensten van Opdrachtgever of van derden.
- 10.3 Opdrachtgever vrijwaart Geodan van alle aanspraken van derden terzake van schade die is ontstaan als gevolg van de Dienst, ongeacht de oorzaak van het ontstaan van deze schade.

11 Gebruiksbeperkingen data

- 11.1 De door Geodan via Geoserver.nl diensten geleverde data, hierna "geleverde data", mag gebruikt worden in een Geografisch Informatie Systeem binnen uw organisatie.
- 11.2 Kopieën van de geleverde data mag u binnen uw organisatie gebruiken en verspreiden in de

vorm van digitale of hardcopy prints, of in de vorm van verrijkingen van digitale gegevens van uw eigen organisatie of van gegevens van derden.

11.3 Kopieën van de geleverde data mag u buiten uw organisatie gebruiken en verspreiden alleen in de vorm van digitale of hard-copy prints, en alleen voorzover het gaat om publicaties in kleine oplagen, met een niet commercieel oogmerk.

11.4 De door Geodan via Geoserver.nl geleverde diensten mag u ter beschikking stellen aan gebruikers binnen en buiten de organisatie.

11.5 De geleverde kaarten mogen niet opgeslagen of "gecached" worden met als doel een identiek dataverzoek in de toekomst aan de Geoserver.nl dienst te simuleren. De geleverde XML mag wel worden opgeslagen of "gecached".

11.6 De geleverde kaarten mogen niet opgeslagen worden voor later gebruik in een Geografisch Informatie Systeem. Met de geleverde XML mag dit wel. Geen van beide producten (kaarten en XML) mogen worden opgeslagen voor de verkoop aan derden.

11.7 Op alle publicaties moet het copyright volledig vermeld zijn zoals dat ook vermeld is bij de geleverde data.