

Dienstverleningsovereenkomst

PARTIJEN

1. Adapting BV, kantoorhoudende aan de Wynserdyk, 8734 GE Easterein, KvK-nummer: 74685619 (de **Dienstverlener**).

en

2. De gebruiker, hierna de **Opdrachtgever**.

ACHTERGROND

1. Partijen hebben een SaaS-gebruikersovereenkomst gesloten voor het gebruiken van de software AdaptingLegal (de **Software**). Deze dienstverleningsovereenkomst is een bijlage bij de SaaS-gebruikersovereenkomst.
2. Dienstverlener levert een dienst waarbij de Software wordt onderhouden en beschikbaar wordt gehouden.
3. Opdrachtgever wil gebruik maken van deze diensten van Dienstverlener.
4. Partijen willen in deze dienstverleningsovereenkomst (de **Overeenkomst**) hun rechten en verplichtingen vastleggen.

OVEREENKOMST

Artikel 1 - Omschrijving diensten

1. Dienstverlener zal de Software onderhouden en beschikbaar houden en daarnaast ondersteuning bieden bij het gebruik van de Software en ondersteuning bij eventuele incidenten in de Software. Ondersteuning op koppelingen met niet door ons ondersteunde derde partijen is exclusief. Hiervoor kan een aanvullende dienstverleningsovereenkomst afgesloten worden.
2. Het onderhoud (het **Onderhoud**) zal bestaan uit het volgende:
 1. het beschikbaar houden van de Software;
 2. het beschikbaar houden van de in de Software opgeslagen data;
 3. preventief onderhoud aan de Software, zodat Opdrachtgever de Software kan blijven gebruiken volgens afspraak;
 4. het opsporen en herstellen van storingen in de Software (na een melding van Opdrachtgever, zoals bedoeld in artikel 4);
 5. het doorlopend doorvoeren van updates;
 6. het doorlopend doorvoeren van upgrades;
 7. ondersteuning via de Adapting support desk (support.adapting.nl of support@adapting.nl);
 8. het maken van dagelijkse back-ups van de in de Software opgeslagen data. De door Adapting gehanteerde beheertermijn is 2 weken.



3. Dienstverlener zal het Onderhoud, dat gevolgen kan hebben voor de beschikbaarheid van de Software, per situatie uitvoeren in een met opdrachtgever overeengekomen tijdstip (het **Onderhoudsvenster**).

Artikel 2 - Serviceniveau

1. Dienstverlener zal ervoor zorgen dat de Software kan worden gebruikt volgens de afspraken uit de SaaS-gebruikersovereenkomst.
2. Dienstverlener zal zich inspannen de Software tijdens deze Overeenkomst 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar te maken voor Opdrachtgever. Dienstverlener streeft naar een beschikbaarheid van de Software van 99,9%. Partijen verstaan onder 'beschikbaarheid': het aantal minuten dat de Software tijdens deze Overeenkomst in een kalendermaand beschikbaar is geweest. Bij de beschikbaarheid wordt de tijd die is besteed aan noodonderhoud, de tijd waarbinnen de Software door overmacht niet beschikbaar was en het Onderhoudsvenster niet meegerekend.
3. Dienstverlener draagt zorg voor een dagelijkse back-up van gebruikersdata met een bewaartermijn van 14 dagen.

Artikel 3 - Updates en upgrades

1. Dienstverlener zal regelmatig software updates uitvoeren. Met deze updates worden bekende fouten in de Software hersteld of kleine verbeteringen in de functionaliteiten doorgevoerd.
2. Dienstverlener zal upgrades doorvoeren. Een upgrade is een volgende versie van de Software waarbij vooral nieuwe of gewijzigde functionaliteiten in de Software worden doorgevoerd.
3. Dienstverlener zal Opdrachtgever op de hoogte brengen als een update of upgrade is uitgevoerd en meldt daarbij welke verbeteringen of veranderingen zijn doorgevoerd in de Software.

Artikel 4 - Storingen

1. Opdrachtgever stelt Dienstverlener via de Adapting support desk (support.adapting.nl of via support@adapting.nl) op de hoogte van storingen bij het gebruik van de Software. Partijen verstaan onder 'storing': alle onderbrekingen in de Software en alle gebeurtenissen waardoor de Software minder bruikbaar is (de **Storing**).
2. Opdrachtgever meldt een Storing via de Adapting support desk binnen en buiten kantooruren. Dienstverlener zal zich inspannen om de Storing zo snel mogelijk te verwerken en in te delen naar prioriteit:
 - Prioriteit 1: de Software is niet bereikbaar via het internet
 - Prioriteit 2: er is een technisch probleem met één of meer modules van de Software.
3. Dienstverlener zal na het ontstaan van de melding van de Storing tijdens kantooruren een inhoudelijke reactie sturen binnen de volgende termijnen (de **Reactietijd**):
 - Prioriteit 1: 2 uur;
 - Prioriteit 2: 4 uur.



4. De dienstverlener zal nadat een inhoudelijke reactie op de melding is gegeven tot een oplossing van de Storing komen o.b.v de wachtrij (de **Oplostijd**):
 - Prioriteit 1: 6 uur (indicatief);
 - Prioriteit 2: 24 uur (indicatief).
5. Partijen verstaan onder 'oplossing': iedere maatregel die de Storing definitief of tijdelijk oplost. Als Dienstverlener een tijdelijke oplossing biedt, zal Dienstverlener zich inspannen om zo snel mogelijk daarna een definitieve oplossing te leveren.
6. De Reactietijd die hiervoor is genoemd, gelden tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag tussen 08:30 tot 17:30 uur, uitgezonderd Nederlandse feestdagen.
7. Dienstverlener zal Opdrachtgever gedurende en ten einde van de Storing middels de AdaptingLegal storingspagina (adapting.nl/storingen) informeren over voortgang en oplossing.

Artikel 5 - Vergoeding

1. De vergoeding afgesproken in SaaS-gebruikersovereenkomst is ook een vergoeding voor de diensten uit deze Overeenkomst (de **Onderhoudsvergoeding**). Dit geldt niet voor de diensten waarbij een aparte vergoeding staat vermeld.
2. Aanvullende werkzaamheden door Dienstverlener zoals:
 - het ondersteunen van Opdrachtgever met betrekking tot het (functioneel) applicatie gebruik van de Software,
 - het opvragen van back-ups,
 - het doorvoeren van aanpassingen op templates welke deel uitmaken van de Online Template Database,
 - het ondersteunen bij of het doorvoeren van aanpassingen op door Opdrachtgever zelf ontwikkelde templates
 - en (grote) wijzigingen of het doorvoeren van maatwerk aanpassingen zoals maatwerkkoppelingen voor de klant, interface aanpassingen voor de klant en inrichting van klant specifieke producten,

zijn niet inbegrepen in de Onderhoudsvergoeding.

Door Opdrachtgever gewenste aanvullende werkzaamheden zullen overeenkomstig de in de SaaS-gebruikersovereenkomst overeengekomen tarieven door Dienstverlener worden uitgevoerd.

Artikel 6 - Duur en Beëindiging

1. Deze Overeenkomst gaat in zodra Opdrachtgever voor het eerst gebruik maakt van de Software. Partijen gaan deze Overeenkomst aan voor zolang de SaaS-gebruikersovereenkomst tussen Partijen van kracht is. Deze Overeenkomst kan niet los van SaaS-gebruikersovereenkomst worden opgezegd.
2. Partijen kunnen deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen in de volgende gevallen:
 1. voor de andere Partij surseance van betaling is aangevraagd;
 2. de andere Partij failliet is of wordt verklaard;
 3. de andere Partij is getroffen door beslagmaatregelen; of



4. het bedrijf van de andere Partij is of wordt ontbonden.

Artikel 7 - Aansprakelijkheid

Dienstverlener zal de Dienst naar zijn beste vermogen uitvoeren. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit deze Overeenkomst of die ontstaat door een tekortkoming in de uitvoering daarvan. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor de gevolgen van (eventuele) onjuistheden met betrekking tot de Dienst.

Artikel 8 - Geheimhouding

Partijen en eventuele derden die voor de uitvoering van de Dienst door Dienstverlener zijn ingeschakeld, zijn verplicht elkaars vertrouwelijke informatie geheim te houden.

Artikel 9 - Overdraagbaarheid

Partijen mogen hun rechten en plichten uit deze Overeenkomst niet (deels) overdragen aan derden, tenzij zij daarvoor de voorafgaande schriftelijke toestemming hebben van de andere Partij.

Artikel 10 - Kosten, verzuim

1. Opdrachtgever moet alle kosten vergoeden die Dienstverlener maakt om Opdrachtgever tot nakoming van deze Overeenkomst te dwingen.
2. Als een bepaalde verplichting niet wordt nagekomen of een bepaalde termijn voor de nakoming van een verplichting verloopt, dan is Opdrachtgever (automatisch) in verzuim. Een ingebrekestelling is niet vereist.

Artikel 11 - Nietigheid

Als een deel van deze Overeenkomst nietig of vernietigbaar is, verandert dat niets aan de geldigheid van de rest van de Overeenkomst. Het nietige deel wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk de inhoud van de nietige bepaling volgt.

Artikel 12 - Slotbepaling

1. Alleen schriftelijke wijzigingen op deze Overeenkomst zijn geldig.
2. Deze Overeenkomst vervangt alle eerdere overeenkomsten tussen Partijen.

Artikel 13 - Toepasselijk recht

Nederlands recht.

Artikel 14 - Bevoegde rechter

Rechtbank Midden Nederland

Versie: november 2023

