

## **Algemene Voorwaarden NORISK Software**

### **1. Toepasselijkheid**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en producten geleverd door NORISK Software, inclusief softwareontwikkeling, hosting, softwarelicenties, en advertentie- en boekingsportals (mijnfietsverhuur.nl, mijnbootverhuur.nl, mijnactiviteitenplanner.nl, bootverhuur.nl). Afwijkingen zijn alleen geldig als deze schriftelijk zijn overeengekomen.

### **2. Diensten en Licenties**

- NORISK Software verleent de klant een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor het gebruik van haar softwareproducten.
- Hostingdiensten en softwareontwikkeling worden geleverd op basis van de overeengekomen specificaties.

### **3. Beschikbaarheid en Onderhoud**

- NORISK Software zal zich inspannen om de diensten (zoals hosting en licentieproducten) beschikbaar te stellen in overeenstemming met de overeengekomen serviceniveaus (zie SLA).
- Onderhoud aan de systemen kan worden gepland buiten kantooruren. NORISK Software zal de klant tijdig informeren over gepland onderhoud dat invloed kan hebben op de beschikbaarheid.

### **4. Risico en Gebruik van Diensten van Derden**

- NORISK Software maakt mogelijk gebruik van diensten van derden (zoals cloudproviders en netwerkinfrastructuur). Hoewel NORISK Software zorgvuldig deze derde partijen selecteert, kan zij niet aansprakelijk worden gesteld voor uitval, vertragingen, of andere problemen veroorzaakt door storingen bij deze derden.
- In geval van uitval zal NORISK Software zich inspannen om de service zo snel mogelijk te herstellen, maar garanties hieromtrent kunnen niet worden gegeven, tenzij anders overeengekomen in een SLA.

### **5. Prijzen en Betaling**

- Alle prijzen zijn exclusief BTW.
- Betalingen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
- Bij niet-tijdige betaling is wettelijke rente verschuldigd.

### **6. Intellectueel Eigendom**

- Alle intellectuele eigendomsrechten op de software, documentatie en overige materialen blijven bij NORISK Software.
- De klant mag de software uitsluitend gebruiken voor interne bedrijfsdoeleinden.

### **7. Privacy en Gegevensverwerking**

NORISK Software verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG. Zie onze [verwerkersovereenkomst](#) en [privacyverklaring](#) voor meer informatie.

## 8. Aansprakelijkheid

- NORISK Software is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals winstderving, verlies van gegevens of gemiste besparingen.
- De aansprakelijkheid voor directe schade is beperkt tot het bedrag van de overeengekomen vergoeding.
- NORISK Software is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit uitval of onderbrekingen van de hosting- of licentiediensten, tenzij dit te wijten is aan opzet of grove nalatigheid van NORISK Software.

## 9. Beëindiging

Beide partijen kunnen de overeenkomst beëindigen met een opzegtermijn van één maand, tenzij anders overeengekomen.

## 10. Toepasselijk Recht

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

## Service Level Agreement (SLA) NORISK Software

### 1. Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) vormt een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van NORISK Software en beschrijft de serviceniveaus voor de geleverde diensten, waaronder hosting, softwarelicenties en support.

### 2. Bereikbaarheid en Ondersteuning

- **Standaardbereikbaarheid:** NORISK Software is bereikbaar tijdens kantooruren, van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur, exclusief nationale feestdagen.
- **Incidentmeldingen:** Incidenten en storingen kunnen tijdens kantooruren worden gemeld via e-mail of een klantenportaal. Indien overeengekomen, is er een noodnummer beschikbaar buiten kantooruren.

### 3. Reactietijden

- **Prioriteit 1 (Kritieke Storingen):** Binnen 4 uur.
- **Prioriteit 2 (Significante Problemen):** Binnen 1 werkdag.
- **Prioriteit 3 (Kleine Problemen of Vragen):** Binnen 3 werkdagen.

### 4. Hersteltijden

- **Prioriteit 1:** Streven naar oplossing binnen 24 uur.
- **Prioriteit 2:** Hersteltijd maximaal 5 werkdagen.
- **Prioriteit 3:** Oplossing binnen redelijke termijn.

### 5. Uptime Garantie

- **Beschikbaarheid:** NORISK Software streeft naar een beschikbaarheid van 99,5%, exclusief onderhoud en overmacht.

- **Onderhoudsvensters:** Gepland onderhoud wordt, indien mogelijk, buiten kantooruren uitgevoerd en vooraf aangekondigd.

## 6. Verantwoordelijkheden Klant

- **Toegang tot Systemen:** Tijdige toegang verschaffen indien noodzakelijk voor probleemoplossing.
- **Contactpersoon:** Een aangewezen contactpersoon voor communicatie over incidenten.

## 7. Beperkingen en Uitsluitingen

- **Uitzonderingen op de SLA:** Niet van toepassing bij overmacht, storingen bij derden, of onvoorziene omstandigheden.
- **Service Credits:** Bij niet-naleving van de SLA kunnen klanten in aanmerking komen voor service credits voor toekomstige diensten.

## 8. Wijzigingen in de SLA

NORISK Software behoudt zich het recht voor om deze SLA aan te passen. Klanten worden ten minste 30 dagen van tevoren geïnformeerd.

## Verwerkersovereenkomst NORISK Software

### 1. Doel van Verwerking

NORISK Software verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de dienstverlening aan de klant, zoals beschreven in de hoofdovereenkomst (bijv. hosting, softwareonderhoud).

### 2. Verplichtingen NORISK Software

- NORISK Software handelt in overeenstemming met de AVG en neemt passende beveiligingsmaatregelen om persoonsgegevens te beschermen.
- NORISK Software informeert de klant bij een datalek binnen 48 uur na ontdekking.

### 3. Inschakelen van Derden

NORISK Software mag derden inschakelen voor de verwerking van persoonsgegevens (subverwerkers). De klant wordt vooraf geïnformeerd en kan bezwaar maken.

### 4. Duur en Beëindiging

- Deze verwerkersovereenkomst is geldig zolang NORISK Software persoonsgegevens verwerkt voor de klant.
- Na beëindiging worden alle persoonsgegevens vernietigd, tenzij wettelijke verplichtingen anders vereisen.

### 5. Toepasselijk Recht

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.