

Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement is van toepassing op uw aanschaf en gebruik van onze diensten, zoals vermeld in de bijbehorende Overeenkomst.

Door het accepteren van de Overeenkomst, hetzij door een opdrachtformulier te ondertekenen dat aan de Overeenkomst refereert, hetzij door de vergoeding voor de Aangeschafte Diensten te voldoen, hetzij de aanvinkbox in de Web-dienst aan te vinken, gaat u akkoord met de voorwaarden beschreven in deze Service Level Agreement.

1 Definities

In aanvulling op de definities uit de algemene voorwaarden van Volgjewoning.nl worden in deze Service Level Agreement de begrippen met een hoofdletter als volgt gedefinieerd, waarbij gebruik van het enkelvoud tevens het meervoud inhoudt en vice versa:

1.1 Volgjewoning.nl: Volgjewoning.nl is een een B.V. gevestigd aan de Mercurius 18, 8448 GX te Heerenveen, KvK nr. 62928570.

1.2 Overeenkomst: elke afspraak op grond waarvan Volgjewoning.nl één of meer Web-dienst(en) inzet en/of Advies- en projectdienst(en) verleent aan Opdrachtgever.

1.3 Opdrachtformulier: een document waarop de afspraken omtrent de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Volgjewoning.nl worden vastgelegd.

1.4 Opdrachtgever: degene die een Overeenkomst heeft gesloten met Volgjewoning.nl.

1.5 Advies- en projectdiensten: diensten gericht op het inzetten van expertise, adviseren van, of het coördineren van Online Klantcontact of Klantinteractieprocessen van Opdrachtgever.

1.6 Web-dienst: de online dienst, beschikbaar gesteld door Volgjewoning.nl aan Opdrachtgever, voor het plegen van Online Klantcontact in de ruimste zin van het woord onder (potentiële) Klanten van Opdrachtgever.

1.7 Omgeving: het afgesloten platform, alleen toegankelijk voor Opdrachtgever en haar Gebruiker(s), dat Volgjewoning.nl voor de Opdrachtgever heeft ingericht om de Web-dienst mogelijk te maken.

1.8 Hoofdgebruiker: door de Opdrachtgever aangewezen natuurlijke persoon die als eerste contactpersoon staat opgegeven bij Volgjewoning.nl en over de meest uitgebreide toegang beschikt tot de Omgeving.

1.9 Gebruiker: de natuurlijke personen, die door Opdrachtgever zijn gemachtigd om de Dienst te gebruiken, voor wie de Dienst is besteed en door Opdrachtgever (of door ons op verzoek van Opdrachtgever) zijn voorzien van gebruikersnamen en wachtwoorden. Gebruikers kunnen, zonder daartoe beperkt te zijn, medewerkers, consultants, contractmedewerkers van Opdrachtgever en derden met wie Opdrachtgever zaken doet, omvatten.

1.10 Gebruikersvoorwaarden: de voorwaarden waar zowel Hoofdgebruiker als Gebruikers van Opdrachtgever zich aan conformeren bij aanmelding.

1.11 Functionaliteit: een software element binnen de Omgeving van Volgjewoning.nl met een specifieke taak binnen de Web-dienst.

1.12 Niveau: de verzameling van Functionaliteiten welke geboden wordt aan Opdrachtgever conform de Overeenkomst.

1.13 Uitnodiging: verzoek tot responderen op Vragenlijst al dan niet per e-mail of webformulier.

1.14 Respondent: een (potentiële) klant van de Opdrachtgever welke is gestart met het geven van antwoorden op de vragen uit de vragenlijst.

1.15 Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

1.16 Resultaten: de ontvangen antwoorden en eventuele verrijkte persoonsdata van Respondenten op de vragenlijst.

1.17 **Actie:** een Resultaat van de klant, waarop automatisch een melding wordt aangemaakt voor opvolging door Opdrachtgever.

1.18 **Dossier:** de verzameling van Resultaten per Respondent waarop eventuele Acties zijn aangemaakt.

1.19 **Verbruik:** zowel het aantal verzonden Uitnodigingen, berichten als het aantal aangemaakte Dossiers.

1.20 **Wij, ons of onze:** betekent Volgjewoning.nl

1.21 **U of uw:** het bedrijf of een andere rechtspersoon waarvoor u deze SLA accepteert, en de gelieerde ondernemingen van dat bedrijf of die rechtspersoon.

2 Toepasselijkheid

2.1 Deze Service Level Agreement en de algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen waaronder offertes van Volgjewoning.nl, de uitvoering van werkzaamheden door of uit naam van Volgjewoning.nl en de uitvoering van (toekomstige) Overeenkomsten.

3 De Web-dienst

3.1 Volgjewoning.nl zal de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst toegang verlenen tot de Web-dienst en Resultaten en de Web-dienst operationeel houden in overeenstemming met het in de betreffende Overeenkomst bepaalde. Volgjewoning.nl zal de Opdrachtgever daartoe binnen 10 (tien) werkdagen na inwerkingtreding van de Overeenkomst de URL van de Web-dienst verstrekken, alsmede een gebruikersnaam (e-mail adres) en wachtwoord van de Omgeving. Hiermee kan de Hoofdgebruiker, ten behoeve van andere Gebruikers van Opdrachtgever, de Omgeving configureren en beheren.

3.2 Onder beschikbaarheid wordt begrepen dat de Web-dienst vanaf het internet bereikbaar is op de aan de Opdrachtgever verstrekte URL en dat de Web-dienst daadwerkelijk aangeboden wordt op de server. Onder

beschikbaarheid wordt niet verstaan het bestaan van een werkende punt tot punt verbinding tussen de systemen van de Opdrachtgever en de servers. Volgjewoning.nl kan immers op de systemen bij de Opdrachtgever en op de tussenliggende internetinfrastructuur geen invloed uitoefenen.

3.3 Service window. Volgjewoning.nl zal (i) zonder bijkomende kosten en/of, indien afzonderlijk aangeschaft, bijgewerkte ondersteuning leveren, (ii) commercieel redelijke inspanningen verrichten om de aangeschafte Web-dienst 24 uur per dag en zeven dagen per week beschikbaar te stellen, behalve: (a) tijdens geplande down time (waarvan Volgjewoning.nl de Opdrachtgever minimaal acht uur van tevoren op de hoogte stelt via de Hoofdgebruiker en die Volgjewoning.nl voor zover mogelijk zal inplannen tijdens de weekenduren tussen vrijdag 18.00 uur en maandag 9.00 uur), of (b) in situaties waarin de abonnementen niet beschikbaar zijn door omstandigheden die redelijkerwijs buiten de macht van Volgjewoning.nl liggen, inclusief maar niet beperkt tot de overmachtssituaties zoals beschreven in artikel 13.1 van de algemene voorwaarden van Volgjewoning.nl, overheidshandelingen, overstromingen, brand, aardbevingen, sociale onrust, terroristische aanslagen, stakingen of andere arbeidsproblemen (tenzij ze betrekking hebben op medewerkers van Volgjewoning.nl), storingen of vertragingen bij internetproviders, of DoS-aanvallen (Denial of Service), en (iii) de Aangeschafte Web-dienst alleen leveren conform de toepasselijke wetten en overheidsvoorschriften.

3.5 Volgjewoning.nl zal zich maximaal inspannen om eventuele fouten in de Web-dienst op te lossen, maar kan niet garanderen dat alle fouten worden hersteld. De Web-dienst wordt in identieke vorm aan vele Opdrachtgevers geleverd, het is daarom niet mogelijk om alleen voor een specifieke Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien of een bepaalde aanpassing door te voeren.

Volgjewoning.nl handhaaft zelf de volgende prioriteitenindeling voor het oplossen van fouten; i) de Web-dienst functioneert in zijn geheel niet meer, ii) er is sprake van ernstig verlies van Functionaliteit, iii) er zijn hinderlijke tekortkomingen geconstateerd welke gekenmerkt kunnen worden als fout door Volgjewoning.nl.

3.6 Fouten dienen direct telefonisch of per schriftelijk bericht aan de helpdesk te worden gemeld. De helpdesk is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur, met uitzondering van de Nederlandse feestdagen. Bij een gerapporteerde melding aan de helpdesk van Volgjewoning.nl zal de Opdrachtgever binnen 5 werkdagen, met uitzondering van Nederlandse feestdagen, schriftelijk of telefonisch worden voorzien van een reactie.

3.7 Alle functionaliteiten van de Web-dienst worden aangeboden in het Nederlands en/of Engels, tenzij anders is overeengekomen. De extra kosten voor het leveren van een vertaling op de Web-dienst, komen voor rekening van de Opdrachtgever.

4 Gebruik van de Web-dienst

4.1 De Opdrachtgever bepaalt welke Resultaten met behulp van de Web-dienst worden opgeslagen en/ of uitgewisseld. De Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat de Resultaten rechtmatig zijn en er geen inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden. Volgjewoning.nl aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de met behulp van de Web-dienst opgeslagen en/of uitgewisselde Resultaten. De Opdrachtgever vrijwaart Volgjewoning.nl voor aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door de Opdrachtgever of Opdrachtgever met behulp van de Web-dienst opgeslagen en/of uitgewisselde Resultaten onrechtmatig zijn.

4.2 Mocht Volgjewoning.nl blijken dat informatie die door Opdrachtgever met behulp van de Web-dienst is

opgeslagen en/of uitgewisseld onrechtmatig is, dan zal zij prompt handelen om die informatie te verwijderen of de toegang daartoe te ontzeggen. In geen geval zal Volgjewoning.nl aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit dat handelen.

4.3 Hoofdgebruiker, Gebruiker en Opdrachtgever zijn verplicht de door Volgjewoning.nl verstrekte, of door Hoofdgebruiker van Opdrachtgever aangemaakte, gebruikersnamen (e-mail adressen) en wachtwoorden geheim te houden. Volgjewoning.nl is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van gebruikersnamen (e-mail adressen) en wachtwoorden door de Gebruiker, en mag er vanuit gaan dat Gebruikers die zich aanmelden met de gebruikersnaam (e-mail adres) en het wachtwoord ook daadwerkelijk door de Hoofdgebruiker van de Opdrachtgever geautoriseerde Gebruikers zijn. Zodra de Hoofdgebruiker of Opdrachtgever weet of reden heeft te vermoeden dat gebruikersnamen (e-mail adressen) en wachtwoorden in handen zijn gekomen van onbevoegden, dient Volgjewoning.nl daarvan onverwijld schriftelijk en telefonisch op de hoogte te worden gesteld.

4.4 Elke Gebruiker is in staat het eigen wachtwoord te wijzigen. De Hoofdgebruiker is verplicht om te motiveren dat Gebruikers minimaal elke 2 (twee) maanden het eigen wachtwoord wijzigen.

4.5 De Gebruikers zijn gehouden gebruiksvoorschriften en aanwijzingen van Volgjewoning.nl zorgvuldig na te leven en zijn gebonden aan de Gebruiksvoorwaarden van Volgjewoning.nl.

4.6 Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Volgjewoning.nl aan een derde over te dragen. Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd; Volgjewoning.nl is echter gerechtigd aan het verlenen van haar toestemming voorwaarden te verbinden.

4.7 De Opdrachtgever mag niet (a) de Web-dienst aan iemand anders beschikbaar stellen, (b) de Web-dienst

verkopten, weder verkopen, verhuren of leasen, tenzij schriftelijk overeengekomen in de Overeenkomst. De Opdrachtgever mag tevens niet (c) de Web-dienst gebruiken om kwetsend, lasterend of anderszins onwettig of onrechtmatig materiaal op te slaan of door te sturen, of materiaal op te slaan of door te sturen dat het recht op privacy van derden schaadt, (d) de Web-dienst gebruiken om kwaadwillige code op te slaan of door te sturen, (e) de integriteit of prestaties van de abonnementen of de gegevens van derden daarin storen of hinderen, of (f) pogen ongeoorloofd toegang te krijgen tot de Web-dienst of hieraan gerelateerde systemen of netwerken.

4.8 Volgjewoning.nl hanteert, afhankelijk van het Niveau, limieten op het Verbruik dat de Opdrachtgever mag (laten) verwerken via de Web-dienst. Bij een hoger gebruik dan de limiet zal Volgjewoning.nl kosten in rekening brengen.

5. Demo

5.1 Kosteloze demo. Indien u zich registreert voor een kosteloze demo op onze Web-dienst, zijn deze Service Level Agreement en de bijbehorende algemene voorwaarden ook van toepassing op deze demo.

5.2 Beëindiging demo. Als u ervoor kiest om de Web-dienst te gebruiken voor een demoperiode en deze niet voortzet in een aankoop vóór het einde van deze periode, wordt de Web-dienst beëindigd aan het einde van de demoperiode.

5.3 Alle tijdens de kosteloze demo door u of voor u ingevoerde gegevens of aangebrachte wijzigingen met betrekking tot de Web-dienst gaan definitief verloren, tenzij u een aankoop maakt van gelijke aard in omvang als de kosteloze demo. Wanneer u een lagere aankoop maakt, moet u de gegevens exporteren voordat de demoperiode is verstreken, anders gaan de gegevens definitief verloren.

5.4 De Web-dienst wordt tijdens de demoperiode geleverd aan u zonder enige garantie.

6 Ondersteuning & training

6.1 De Opdrachtgever heeft recht op online ondersteuning. Eerste lijnondersteuning, voor de Hoofdgebruiker, wordt verleend via een online helpdesk functie binnen de Web-dienst van Volgjewoning.nl of telefonisch via een hiervoor ingericht telefoonnummer. Volgjewoning.nl verleent aan slechts één gebruiker per Omgeving, zijnde de Hoofdgebruiker, het recht om de eerstelijns helpdesk te benaderen. De overige Gebruikers kunnen vragen stellen aan de Hoofdgebruiker, die toegang heeft tot de eerstelijns helpdesk, of de Volgjewoning.nl helpdesk als tweedelijns helpdesk benaderen. Verzoeken tot aanpassingen op de functionaliteit van de Web-dienst worden niet in behandeling genomen. Voor advies of aanpassingen dient contact opgenomen te worden met de toegewezen accountmanager van Volgjewoning.nl. Voor iedere aanpassing stuurt Volgjewoning.nl een separate Opdrachtbevestiging. De werkzaamheden vangen aan na ontvangst van de getekende Opdrachtbevestiging door Opdrachtgever.

6.2 De telefonische helpdesk is bereikbaar op werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur. Op Nederlandse nationale feestdagen, tijdens vakantieperiodes en gedurende interne trainingsdagen is de helpdesk niet en/of minder goed bereikbaar. Volgjewoning.nl zal zich inspannen vragen adequaat te beantwoorden. Volgjewoning.nl kan niet instaan voor de juistheid en/of volledigheid van antwoorden.

6.3 Opdrachtgever kan Gebruikers opgeven voor het volgen van een training op locatie van de Opdrachtgever met betrekking tot het gebruik van de Web-dienst. Hiervoor gelden de trainingstarieven.

7 Geheimhouding

7.1 Zowel Volgjewoning.nl als de Opdrachtgever zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van bij de uitvoering van de Overeenkomst verkregen gegevens en

informatie omtrent de bedrijfsaangelegenheden van de andere partij(en). In het bijzonder zal Volgjewoning.nl geheimhouding betrachten ten aanzien van de gegevens, informatie en Resultaten die met behulp van de Web-dienst worden opgeslagen en/of uitgewisseld, voor zover Volgjewoning.nl hiervan kennis heeft.

7.2 Volgjewoning.nl is gerechtigd om werkzaamheden te verrichten voor meerdere Opdrachtgevers uit dezelfde branche, alsmede om dezelfde methoden, Uitnodigingsmethodieken en Vragenlijst(en) te gebruiken voor Opdrachtgevers uit dezelfde branche, zonder dat Volgjewoning.nl daarmee haar contractuele verplichtingen naar Opdrachtgever toe schendt.

7.3 De Opdrachtgever, inclusief Hoofdgebruikers en Gebruikers, zal niet zonder schriftelijke toestemming van Volgjewoning.nl zijn rapportage of toegang tot de Web-dienst aan derden ter beschikking stellen.

8 Privacy en veiligheid

8.1 Het gebruik van de Web-dienst brengt verwerking van Persoonsgegevens met zich mee. Volgjewoning.nl fungeert hierbij als onafhankelijke tussenpersoon. In die hoedanigheid zal Volgjewoning.nl zich houden aan alle op haar rustende wettelijke verplichtingen. De Opdrachtgever is aan te merken als verantwoordelijke, zoals bedoeld in artikel 1 onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Door het aangaan van de Overeenkomst heeft de Opdrachtgever de verplichting te voldoen aan alle wettelijke verplichtingen. Verwerkingen met betrekking tot deze gegevens zal Volgjewoning.nl alleen uitvoeren in opdracht van de Opdrachtgever, of als daartoe een wettelijke verplichting bestaat.

8.2 Alle medewerkers die handelen onder het gezag van Volgjewoning.nl en toegang hebben tot de persoonsgegevens, zullen tevens geheimhouding betrachten ten aanzien van de persoonsgegevens waarvan zij kennis nemen, tenzij een wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht.

8.3 Volgjewoning.nl zal naar maximaal vermogen maatregelen nemen ter beveiliging van op de servers opgeslagen gegevens, informatie of Resultaten. Deze maatregelen zullen passend zijn, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten die ermee gemoeid zijn. Volgjewoning.nl zal met name uiterste zorg betrachten te voorkomen dat onbevoegden zich ongeautoriseerd toegang verschaffen tot gegevens van de Opdrachtgever. De informatie met betrekking tot deze maatregelen wordt op verzoek, in beperkte en verantwoorde mate, ten kantore van Volgjewoning.nl ter inzage beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever. De Gebruikers van de Opdrachtgever worden geacht gebruik te maken van de gangbare veiligheidsmiddelen die redelijkerwijs op een computer geïnstalleerd behoren te zijn, zoals een antivirus, anti-spam, anti-spyware, anti-malware, anti-phishing en firewall oplossing, alsmede van de beveiligingsmiddelen die Volgjewoning.nl beschikbaar stelt.

9 Intellectuele eigendomsrechten

9.1 De Web-dienst van Volgjewoning.nl wordt geleverd als SAAS; Software As A Service. De Web-dienst en service is eigendom van en wordt beheerd door Volgjewoning.nl. Materiaal van Volgjewoning.nl of van enige andere website die eigendom is van, beheerd wordt door, gelicentieerd wordt door of bestuurd wordt door Volgjewoning.nl, mag uitsluitend worden gebruikt voor doeleinden waarvoor ze beschikbaar of door Volgjewoning.nl uitdrukkelijk bestemd is. Materiaal van Volgjewoning.nl mag niet worden gekopieerd, gereproduceerd, opnieuw gepubliceerd, ge-upload, gepost, verzonden of op enigerlei wijze gedistribueerd zonder de uitdrukkelijke toestemming van Volgjewoning.nl. Het is het verboden om voornoemd materiaal op enige andere website of in enige andere netwerk omgeving te gebruiken zonder de uitdrukkelijke toestemming van Volgjewoning.nl. Aanpassing van dit

materiaal of het gebruik ervan voor andere doeleinden dan waarvoor ze beschikbaar of bestemd is, maakt een schending uit van het copyright en van andere eigendomsrechten van Volgjewoning.nl. Volgjewoning.nl formuleert ter zake al het mogelijke voorbehoud en zal indien nodig, gerechtelijke maatregelen nemen.

Opdrachtgever mag in geen geval mails versturen uit naam van Volgjewoning.nl, noch het logo of enigerlei ander materiaal van Volgjewoning.nl gebruiken zonder expliciete toestemming. Van de site mag geen software worden gedownload. Voor zoveel als nodig verklaart Volgjewoning.nl dat zij exclusief de integrale eigendomsrechten met betrekking tot haar software bezit en deze eigendomsrechten niet overdraagt.

9.2 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op de Web-dienst berusten uitsluitend bij Volgjewoning.nl en/of haar licentiegevers. Het sluiten van de Overeenkomst, het gebruik van de Web-dienst of enige andere informatieoverdracht van Volgjewoning.nl aan de Opdrachtgever houdt geen overdracht in van auteursrecht of van enig ander intellectueel of industrieel eigendomsrecht op de Web-dienst. Dit geldt eveneens voor voorstellen, rapportages, modellen, instrumenten, vraaglijsten, rapporten en de daarbij behorende stukken. De door Opdrachtgever ingevoerde of aangeleverde gegevens, de Resultaten, zijn eigendom van de Opdrachtgever. Alle (rechten rustende op de) databaseopbouw of wijze van opslaan van informatie, gegevens of Resultaten van de Opdrachtgever zijn eigendom van Volgjewoning.nl.

9.3 Methoden, zelfs indien die zijn ontwikkeld en/of toegepast door Volgjewoning.nl in opdracht van Opdrachtgever, zijn het volledige eigendom van Volgjewoning.nl. Wij hebben een royaltyvrije, wereldwijde, onherroepelijke en permanente licentie om suggesties voor verbetering, aanbevelingen of andere feedback van u, inclusief Gebruikers, in verband met de werking van de Web-dienst te gebruiken en te integreren.

9.4 Het feitelijke gebruik (waaronder, maar niet beperkt tot, gebruikersnaam, wachtwoord en/of naam van de Omgeving) van de Web-dienst is niet overdraagbaar, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Volgjewoning.nl.

9.5 Het is Volgjewoning.nl niet toegestaan de gegevens uit de Omgeving van de Opdrachtgever op enigerlei andere wijze aan te wenden, anders dan tot het leveren van diensten aan de Opdrachtgever. Het is Volgjewoning.nl wel toegestaan om gegevens te gebruiken voor demo doeleinden of in geanonimiseerde vorm te gebruiken voor statistische doeleinden. Het is Volgjewoning.nl toegestaan voor intern gebruik een kopie van de Omgeving te gebruiken in acceptatie omgeving om de juiste werking van de Omgeving van de Opdrachtgever te monitoren of te toetsen aan de juiste werking van een nieuwere versie van de Web-dienst.

10 Project- en adviesdienst

10.1 Opdrachtgever en Volgjewoning.nl maken separaat, naast de Overeenkomst tot gebruik van Web-dienst, schriftelijk afspraken over de project- en adviesdiensten. Volgjewoning.nl zal zich naar maximaal vermogen inspannen om dergelijke diensten met zorg uit te voeren, overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle dergelijke diensten van Volgjewoning.nl worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, ook indien uitdrukkelijk een specifiek resultaat is toegezegd door Volgjewoning.nl.

10.2 Indien is overeengekomen dat de Advies- en projectdiensten in fasen zullen plaatsvinden, is Volgjewoning.nl gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Volgjewoning.nl gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven

aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen, mits deze geen aanleiding geven tot meerwerk.

10.3 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Volgjewoning.nl steeds gerechtigd na kennisgeving aan Opdrachtgever deze persoon te vervangen door een ander persoon.

10.4 Advies- en projectdiensten worden maandelijks door Volgjewoning.nl achteraf gefactureerd aan Opdrachtgever op basis van de gemaakte uren. Reis- en overige onkosten dienen volledig vergoed te worden.

11 Diversen

11.1 Volgjewoning.nl heeft het recht de Service Level Agreement te wijzigen ("Wijziging"). Volgjewoning.nl zal de Wijziging schriftelijk (waaronder begrepen elektronisch) aan Opdrachtgever bekend maken. Na deze bekendmaking zal de Wijziging gelden in de Overeenkomst tussen Volgjewoning.nl en Opdrachtgever vanaf de datum die door Volgjewoning.nl wordt aangegeven. Indien Opdrachtgever een Wijziging niet wenst te accepteren, heeft hij het recht de Overeenkomst kosteloos binnen 30 (dertig) dagen na bekendmaking op te zeggen tegen de datum waarop de Wijziging van kracht wordt. De hierboven beschreven procedure geldt niet voor Wijzigingen van ondergeschikt belang of voor Wijzigingen in het voordeel van Opdrachtgever. Dergelijke Wijzigingen kunnen door Volgjewoning.nl eenzijdig en met directe ingang worden doorgevoerd. Opdrachtgever wordt wel zo spoedig mogelijk over dergelijke Wijzigingen geïnformeerd.

11.2 Alleen een Opdrachtgever kan zich tegenover Volgjewoning.nl beroepen op rechten uit de Service Level Agreement. Derden treden niet toe tot deze Service Level Agreement op basis van een derdenbeding.

11.3 Iedere communicatie tussen Volgjewoning.nl en Opdrachtgever kan elektronisch geschieden behoudens voor zover in de Service Level Agreement en/of de

Overeenkomst daarvan wordt afgeweken. De door Volgjewoning.nl opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever.

11.4 Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleveringen/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de elektronische postbus van Opdrachtgever, komt dit voor risico van Opdrachtgever, ook indien de elektronische postbus bij een derde is gehuisvest.

11.5 De Opdrachtgever heeft het recht om eenmaal per jaar op eigen kosten een audit, uitgevoerd door een onafhankelijke derde, te houden op de geboden Web-dienst in verband met controle op de gewenste kwaliteit. Volgjewoning.nl is niet verplicht om meerdere auditverzoeken vanuit de Opdrachtgever te honoreren.

11.6 De Opdrachtgever heeft het recht om schriftelijk eenmalig een kopie van de vermelde certificaten van True B.V. op te vragen.

11.7 Als u onze directe concurrent bent, mag u de Web-dienst niet gebruiken, tenzij wij u vooraf schriftelijk toestemming hebben gegeven. Bovendien mag u de Web-dienst niet gebruiken om de beschikbaarheid, prestaties of functionaliteit van de Web-dienst te volgen of anderszins ten behoeve van benchmarking of concurrentiedoeleinden.

Niets uit deze Service Level Agreement mag worden overgenomen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Volgjewoning.nl.

Toelichting op beveiliging van de Web-dienst Volgjewoning.nl

Locatie

De Webdienst van Volgjewoning.nl BV, bereikbaar via de URL: Volgjewoning.nl, wordt geleverd vanuit een locatie die is uitgerust om de Webdienst naar de huidige stand van de techniek op professionele manier aan te kunnen bieden. Daarbij is voorzien in fysieke bescherming van het pand, belemmering van toegang door onbevoegden, 24x7 hardwareondersteuning, brandbeveiliging, bescherming tegen stroomstoringen, bescherming tegen internettoegang door onder meer firewall software, algemene bescherming, databescherming en het maken van back-ups.

Monitoring

Het dataverkeer van en naar de Servers van Volgjewoning.nl wordt gemonitord. De Opdrachtgever dient zich ervan bewust te zijn dat informatie die verzonden wordt via internet mogelijk onderschept kan worden. Volgjewoning.nl spant zich ervoor in om accuraat te reageren op pogingen van onbevoegden om zich toegang tot de Web-dienst te verschaffen, op ongeoorloofd verkeer dat niet door de Web-dienst kan worden verwerkt, op schadelijk dataverkeer en op andere pogingen om de juiste werking van de Web-dienst in gevaar te brengen. In dergelijke gevallen is het Volgjewoning.nl toegestaan de toegang tot de Webdienst te blokkeren.

Authenticatie

Op de URL: Volgjewoning.nl is een SSL-Verbinding (certificaat) van toepassing. Dit betekent dat bij het opzetten van de verbinding er een authenticatie plaatsvindt. Met de authenticatie kan de gebruiker controleren of men daadwerkelijk contact krijgt met de

partij (Volgjewoning.nl) waarmee men verbinding probeert te leggen. Op het moment dat er data over de verbinding wordt verzonden door de gebruiker, gebeurt dit middels versleuteling (encryptie-algoritme).

Servers en Software

Volgjewoning.nl voert op doorlopende basis serveronderhoud en software updates uit om te voldoen aan de nieuwste stand van techniek én om eventuele beveiligingsrisico's preventief te kunnen minimaliseren.

De servers ingericht voor de Web-dienst van Volgjewoning.nl worden afgenomen bij TRUE B.V; een serverorganisatie beloond met een ISO 9001, 14001 en 27001 en Nen 7510 certificaat.

Deze certificaten zijn te vinden op <https://www.true.nl/iso-9001-en-27001-hosting/>, een audit of direct contact met een accountmanager van True B.V zijn schriftelijk op te vragen.

In het geval van aanvullende vragen omtrent dit document, kunt u zich wenden tot Volgjewoning.nl. Wij geven u graag verdere verduidelijking. Wij zijn te bereiken op +31 (0)513 744 169 of via info@volgjewoning.nl.

© Volgjewoning.nl B.V. 2023.

Heerenveen, Nederland