

Algemene voorwaarden TriFact365

Versie 1.3 (februari 2019)

1. Definities

- 1.1 **Service:** de generieke software die TriFact365 levert, waaronder de TriFact365 SaaS (Software as a Service) omgeving, Mobiele App en API.
- 1.2 **Dienst:** het beschikbaar stellen en houden van de Service.
- 1.3 **Abonnement:** de overeenkomst tussen TriFact365 (leverancier) en Klant (afnemer) waarbij de Dienst is vastgelegd.
- 1.4 **Tarieven:** de prijs van een Abonnement conform de geldende tarievenpagina op de website van TriFact365.
- 1.5 **Klant:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon die met TriFact365 het Abonnement is aangegaan.
- 1.6 **Gebruiker:** de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de Dienst en door TriFact365 is gevalideerd als gebruiker van de Services.
- 1.7 **Eigenaar:** de Gebruiker die namens de Klant tekeningsbevoegd is en deze vertegenwoordigt door op te treden als contactpersoon.
- 1.8 **Beheerder:** de aangemaakte Gebruiker aan wie door de Eigenaar beheerdersrechten zijn verstrekt in de omgeving van de Klant.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten en daaruit voortvloeiende vervolgoopdrachten voor een TriFact365 Abonnement. Deze algemene voorwaarden kunnen worden geraadpleegd op de website van TriFact365.
- 2.2 De actuele Abonnementen en Tarieven staan vermeld op de website van TriFact365.
- 2.3 Door het (online) bestellen of aankopen van een Abonnement of het plaatsen van een opdracht daartoe, verklaart Klant zich akkoord met de toepasselijkheid en inhoud van deze voorwaarden.

3. Aanbiedingen

- 3.1 Alle aanbiedingen van TriFact365 zijn vrijblijvend, tenzij door TriFact365 schriftelijk anders is aangegeven.

4. Vergoeding en betaling

- 4.1 Alle vermelde Tarieven zijn – tenzij anders vermeld – in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) of andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd.
- 4.2 Indien de Klant bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit het Abonnement verschuldigde bedragen maandelijks te voldoen.
- 4.3 TriFact365 heeft het recht de maandbedragen eenmaal per jaar te verhogen met een bedrag gelijk aan het CBS prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie in Nederland.
- 4.4 De verschuldigde bedragen zullen na iedere periode aan de Klant worden gefactureerd en worden berekend op basis van het daadwerkelijk verbruik.
- 4.5 TriFact365 is gerechtigd de prijzen op ieder moment aan te passen. TriFact365 zal de wijzigingen ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding schriftelijk dan wel via de Dienst aankondigen zodat de Klant daar kennis van kan nemen.
- 4.6 Indien de Klant de prijswijziging als bedoeld in het vorige lid niet wenst te accepteren, kan zij de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van artikel 15.3. Gebruik van de Dienst na de datum van inwerkingtreding geldt als acceptatie van de gewijzigde of aangevulde voorwaarden.

- 4.7 TriFact365 is gerechtigd, al dan niet geautomatiseerd, de gegevens die binnen de omgeving van de Klant beschikbaar zijn uit te lezen en deze aan te wenden om tot een correcte calculatie en facturatie te komen. Ter zake de door TriFact365 verrichte prestaties en de daarvoor door Klant verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van TriFact365 volledig bewijs op, onverminderd het recht van Klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 4.8 De Klant is bij het aangaan van een Abonnement aan TriFact365 een maandelijkse vergoeding verschuldigd voor het gebruik van de Dienst. De hoogte van de vergoeding is afhankelijk van de geldende Tarieven op de website van TriFact365.
- 4.9 TriFact365 zal de klant maandelijks automatisch een factuur sturen voor gebruik van de Dienst. De betaaltermijn van de factuur is 14 dagen.
- 4.10 Als Klant om welke reden dan ook (niet) tijdig de volledige betaling van de verschuldigde vergoeding voldoet, is Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan TriFact365 de vordering uit handen geven. In dit geval is de Klant naast het tot dan toe verschuldigde totale bedrag tevens gehouden tot vergoeding van alle incassokosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Eén en ander onverminderd het recht van TriFact365 tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van het Abonnement en onverminderd het recht van TriFact365 tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

5. De Dienst

- 5.1 TriFact365 zal de Klant gedurende de looptijd van het Abonnement de Dienst verlenen. De gegevens die nodig zijn voor het gebruik van de Dienst worden door TriFact365 aan de Klant verstrekt.
- 5.2 De Klant mag de Dienst door Gebruikers binnen of buiten de organisatie laten gebruiken voor zakelijke doeleinden van de organisatie.
- 5.3 TriFact365 zal de Dienst verlenen overeenkomstig de opgenomen Service Level Agreement (SLA), zie hiertoe artikel 15 t/m 22. Indien TriFact365 een beschreven serviceniveau niet haalt, regelt de SLA wat daarvan de gevolgen zijn. Voor zover de SLA beschikbaarheidspercentages noemt, worden die gemeten over een kalendermaand en worden vooraf geplande en in de SLA beschreven onderhoudsuren voor het bepalen van het percentage buiten beschouwing gelaten. Onder beschikbaarheid wordt begrepen dat de Services via het Internet bereikbaar zijn. Onder beschikbaarheid wordt dus niet verstaan: (a) de beschikbaarheid van de Externe systemen waarmee de Services gegevens en/of bestanden uitwisselen, en (b) het bestaan van een werkende punt tot puntverbinding tussen de Dienst en de Externe systemen. TriFact365 kan immers geen invloed uitoefenen op de systemen bij de Klant, de gekoppelde Externe systemen en de tussenliggende Internet-infrastructuur.
- 5.4 TriFact365 zal de in de SLA beschreven maatregelen nemen ter beveiliging van op de server(s) opgeslagen informatie. De informatie met betrekking tot deze maatregelen is voor de Klant beschikbaar. De Gebruikers worden geacht gebruik te maken van de adequate beschikbare veiligheidsmiddelen, voor zover deze niet reeds worden afgedwongen.
- 5.5 TriFact365 heeft het recht de Services van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. TriFact365 zal zich inspannen om eventuele fouten in de Services op te lossen, maar kan niet garanderen dat alle fouten worden hersteld. Indien een aanpassing leidt tot grote veranderingen in de functionaliteit, zal TriFact365 de Klant daarvan tenminste 24 uur voor de wijziging op de hoogte stellen. Omdat de Dienst aan meerdere afnemers wordt geleverd, is het niet mogelijk om alleen voor een specifieke Klant van een bepaalde aanpassing af te zien. Gebruikers loggen altijd in op de meest recente versie van de Service.

6. Gebruik van de Dienst

- 6.1 De Gebruikers bepalen welke documenten en/of gegevensbestanden met behulp van de Dienst worden opgeslagen en/of verwerkt en/of uitgewisseld. TriFact365 neemt alleen kennis van de informatie in deze documenten en/of gegevensbestanden zover deze nodig is voor het uitvoeren van onze Dienst. De Klant is er dan ook voor verantwoordelijk dat die informatie rechtmatig is en geen inbreuk maakt op rechten van derden. TriFact365 aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de met behulp van de Dienst opgeslagen, verwerkte en uitgewisselde documenten of gegevensbestanden. De Klant vrijwaart TriFact365 voor aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door de Klant, Gebruiker en/of overige

- betrokkenen met behulp van de Dienst opgeslagen, verwerkte en uitgewisselde documenten of gegevensbestanden onrechtmatig is.
- 6.2 Het is de Klant en Gebruikers niet toegestaan om documenten, afbeeldingen, videofilmpljes en/of gegevensbestanden die niets met de Dienst te maken hebben aan te leveren, op te slaan of te verwerken. TriFact365 houdt zich het recht voor om door middel van steekproeven de inhoud van opgeslagen documenten en gegevens bestanden te controleren op onrechtmatigheden en zal deze niet geoorloofde bestanden per direct verwijderen.
 - 6.3 TriFact365 is niet verantwoordelijk te houden voor de juistheid van gegevens die uitgewisseld zijn met een extern systeem, noch voor het volgen van bij de Klant geldende standaarden. TriFact365 ondersteunt de verwerking van documenten en gegevens uit vele bronnen, maar moet door kundige Gebruikers bediend worden.
 - 6.4 TriFact365 is niet verantwoordelijk voor controle op leesbaarheid of scankwaliteit van de ontvangen documenten en/of gegevensbestanden.
 - 6.5 Mocht TriFact365 blijken dat informatie die door Gebruikers met behulp van de Dienst heeft opgeslagen en/of uitgewisseld onrechtmatig is, dan zal zij prompt handelen om die informatie te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. In geen geval zal TriFact365 aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit dat handelen. Ook is TriFact365 niet aansprakelijk voor onrechtmatig handelen van de Klant of Gebruikers.
 - 6.6 TriFact365, de Klant en Gebruikers zijn verplicht de door TriFact365 verstrekte, of door Gebruikers aangemaakte, gebruikersnamen en wachtwoorden geheim te houden. TriFact365 is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van gebruikersnamen en wachtwoorden door de Klant, en mag er vanuit gaan dat Gebruikers die zich aanmelden met de gebruikersnaam en het wachtwoord ook daadwerkelijk geautoriseerde Gebruikers zijn. Zodra de Klant weet of reden heeft te vermoeden dat gebruikersnamen en wachtwoorden in handen zijn gekomen van onbevoegden, dient TriFact365 daarvan direct schriftelijk en telefonisch op de hoogte te worden gesteld.
 - 6.7 Elke Gebruiker is in staat het eigen wachtwoord te wijzigen. Eigenaar en Beheerder(s) zijn in staat om wachtwoorden van Gebruikers te wijzigen. Gebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor het kiezen van veilige wachtwoorden en voor het regelmatig wijzigen van wachtwoorden.
 - 6.8 De Gebruikers zijn gehouden gebruiksvoorschriften en aanwijzingen van TriFact365 zorgvuldig na te komen en zijn gebonden aan de geldende gewoonten van normaal zakelijk gebruik van een dergelijke Service.
 - 6.9 TriFact365 en de Klant zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zonder voorafgaande toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen. Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd; de toestemming verlenende partij is echter gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden.
 - 6.10 De Klant staat het TriFact365 toe enig deel van de (onderliggende) software of Service te wijzigen of vervangen zonder voorafgaande toestemming teneinde een Dienst of Service met een voor de Klant gelijkblijvende of verbeterde functionaliteit en kwaliteit te leveren.

7. Ondersteuning

- 7.1 De Klant heeft recht op online ondersteuning bij gebruik van de Dienst en met betrekking tot de functionaliteit van de Service. TriFact365 kan niet instaan voor de juistheid en/of volledigheid van antwoorden. Interne vragen over wijze van boeken of de interne boekingsregels binnen de organisatie van de Klant worden niet in behandeling genomen.
- 7.2 In de Service Level Agreement staan de werking en garanties van ondersteuning verder beschreven.

8. Geheimhouding

- 8.1 Zowel TriFact365 als de Klant 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 TriFact365 geheimhouding betrachten ten aanzien van gegevens en informatie die met behulp van de Dienst worden opgeslagen en/of uitgewisseld.
- 8.2 De medewerkers van TriFact365 die toegang hebben tot de Service hebben individueel een geheimhoudingsovereenkomst getekend met TriFact365 met betrekking tot de opgeslagen gegevens van de Klant.

9. Privacy

- 9.1 De TriFact365 privacyverklaring is van toepassing en is te raadplegen via de website: <https://www.trifact365.nl/sla/privacy>
- 9.2 De TriFact365 cookieverklaring is van toepassing en is te raadplegen via de website: <https://www.trifact365.nl/sla/cookies>
- 9.3 Het gebruik van de Dienst kan verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengen. TriFact365 fungeert hierbij als onafhankelijk tussenpersoon (verwerker). In die hoedanigheid zal TriFact365 zich houden aan alle op haar rustende wettelijke verplichtingen. Als de Klant is gevestigd in een land waar de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing is dan accepteert de Klant bij het aangaan van het Abonnement ook de Verwerkersovereenkomst als addendum op deze Algemene Voorwaarden & SLA.
- 9.4 Alle medewerkers die handelen onder het gezag van TriFact365 en toegang hebben tot de persoonsgegevens, zullen tevens geheimhouding betrachten ten aanzien van de gegevens waarvan zij kennis nemen, tenzij een wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht. TriFact365 zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de gegevens van de Klant te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zullen passend zijn, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten die ermee gemoeid zijn. TriFact365 zal met name uiterste zorg betrachten te voorkomen dat onbevoegden ongeautoriseerd toegang verschaffen tot gegevens van de Klant.

10. Eigendomsrechten

- 10.1 De Klant is en blijft eigenaar van aangeleverde documenten binnen de Klant omgeving.
- 10.2 De Klant kan zelfstandig aangeleverde documenten verwijderen vanuit de Klant omgeving.
- 10.3 De Klant verstrekt aan TriFact365 het gebruiksrecht om aangeleverde documenten te gebruiken en te verwerken, dit is vereist voor de werking van de TriFact365 Service.
- 10.4 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op de Service, een uitbreiding en de Dienst berusten uitsluitend bij TriFact365 en/of haar licentiegevers. Verlening van de Dienst houdt geen overdracht in van auteursrecht of van enig ander intellectueel of industrieel eigendomsrecht op de Service.
- 10.5 Alle inrichtingen en rechten van de Service zijn eigendom van TriFact365.
- 10.6 Het gebruik van de Dienst en/of Service is niet overdraagbaar door de Klant of enige andere partij, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TriFact365. De Klant verkrijgt door afname van een Abonnement het recht om gebruik te maken van de Dienst gedurende de looptijd van het Abonnement.

11. Overmacht

- 11.1 Indien TriFact365 als gevolg van overmacht verhinderd is om een verplichting uit het Abonnement na te komen, dan is zowel TriFact365 als de Klant niet tot nakoming gehouden zolang de overeenkomst duurt. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van TriFact365.
- 11.2 Wanneer de overmachtssituatie langer dan 14 dagen heeft geduurd, heeft de Klant het recht om het Abonnement te ontbinden door een schriftelijke kennisgeving aan TriFact365. Prestaties die reeds zijn verricht, worden dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zijn. Indien de Klant als gevolg van overmacht een verplichting uit het Abonnement niet kan nakomen, mag TriFact365 na een periode van 14 dagen de overeenkomst eenzijdig beëindigen. De verplichting tot betalen door de Klant blijft echter onverkort van kracht tot het tijdstip van beëindigen.

12. Aansprakelijkheid

- 12.1 TriFact365 biedt geen garanties. Alle aansprakelijkheid van TriFact365 wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van het Abonnement wordt uitgesloten. In geen geval zijn TriFact365 en/of haar respectievelijke toeleveranciers aansprakelijk voor enige speciale, indirecte of gevolgschade, of enige andere schade als gevolg van welke oorzaak dan ook en uit welke bron van aansprakelijkheid dan ook, hetzij contractueel, wettelijke aansprakelijkheid of onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid of anderszins),

als gevolg van of in verband met het gebruik van de Service. Dit geldt ook voor schade als gevolg van beperkingen van de software of aan de documenten die via de Service beschikbaar zijn.

- 12.2 TriFact365 is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen vervolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Evenmin is TriFact365 aansprakelijk voor beschadiging of verlies van opgeslagen gegevens, ongeacht of deze gegevens een geldwaarde vertegenwoordigen.
- 12.3 Indien een zeker handelen van de Klant of Gebruikers aantoonbaar het algemeen werken van de Service in gevaar brengt, is TriFact365 gerechtigd na een eerste schriftelijke waarschuwing en schriftelijke maning Gebruikers de toegang tot de Service voor een zekere periode te ontzeggen of onmogelijk te maken.
- 12.4 Raadpleeg onze website voor meer informatie over aansprakelijkheid: <https://www.trifact365.nl/sla/aansprakelijkheid>

13. Duur, beëindiging en wijziging van de overeenkomst

- 13.1 De overeenkomst treedt in werking op de datum dat het Abonnement wordt aangegaan of bij het ontbreken hiervan op de datum van (digitale) acceptatie van deze algemene voorwaarden. Ontbreken beiden dan is de betaling door Klant van de eerste abonnementsmaand de bevestiging dat het Abonnement door Klant is bekrachtigd.
- 13.2 De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van één (1) maand, tenzij een andere looptijd is vermeld op de Tarievenpagina van de TriFact365 website. Eén (1) maand voor het eindigen van de overeenkomst wordt deze automatisch met dezelfde looptijd verlengd. TriFact365 is verplicht de dienst ten minste gedurende de looptijd te ondersteunen en kan daarna de Dienst beëindigen met een opzegtermijn van tenminste drie (3) maanden. Beide partijen dienen de overeenkomst per e-mail te beëindigen.
- 13.3 Zowel TriFact365 als de Klant zijn gerechtigd zonder tot schadevergoeding verplicht te zijn de Overeenkomst bij aangetekend schrijven geheel of gedeeltelijk te ontbinden of de ontbinding ervan in rechte te vorderen indien: a) de andere partij één (1) of meer van haar verplichtingen niet is nagekomen nadat haar daartoe schriftelijk een redelijke termijn van dertig (30) dagen is gesteld om deze verplichting(en) alsnog na te komen; b) de andere partij surséance van betaling of faillissement aanvraagt; c) de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard; d) de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd.
- 13.4 Klant heeft het recht om de overeengekomen abonnementsvorm te wijzigen. Een wijziging wordt doorgevoerd per de eerste dag van een nieuwe kalendermaand, rekening houdend met de looptijden en opzegtermijnen van specifieke abonnementsvormen. Vanaf datum wijziging zal de Klant de gewijzigde abonnementsvorm verschuldigd zijn.

14. Exit

- 14.1 Tijdens de duur van de Overeenkomst zal TriFact365 de opgeslagen Data minimaal 10 jaar bewaren. Na deze 10 jaar is TriFact365 gerechtigd de Data te verwijderen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Na beëindiging van de Overeenkomst zal TriFact365 de Data 6 maanden beschikbaar houden voor het maken van een export als bedoeld in het volgende lid. Na deze 6 maanden is TriFact365 gerechtigd de Data te verwijderen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 14.2 TriFact365 zal op verzoek van de Klant, de Data zoals verwerkt tot aan de beëindiging van de Overeenkomst, in een PDF- en/of Excel-formaat op een gangbare datadrager als export aan de Klant ter beschikking stellen, mits de Klant een dergelijk verzoek schriftelijk en binnen twee (2) weken na beëindiging van de Overeenkomst bij TriFact365 indient en de daarvoor verschuldigde vergoeding van EUR 80,00 excl. btw tijdig aan TriFact365 heeft voldaan. De Klant aanvaardt dat een dergelijke export de eigenschappen bevat zoals de Klant die aantreft op het moment van ontvangst ("as-is"), en dat de aansprakelijkheid van TriFact365 te dien aanzien volledig is uitgesloten. Voorts is TriFact365 op geen enkele wijze gehouden om de export te converteren of anderszins geschikt te maken voor gebruik door de Klant.

15. Wijziging van overeenkomst

- 15.1 TriFact365 is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen, mits zij de voorgenomen wijzigingen uiterlijk dertig (30) dagen voor aankondigt bij de Klant. Deze wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande Overeenkomsten.
- 15.2 Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd, zonder het recht van de Klant de Overeenkomst op te kunnen zeggen.

- 15.3 Indien de Klant een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum. Gebruik van de Dienst na de datum van inwerkingtreding geldt als acceptatie van de gewijzigde of aangevulde voorwaarden.

16. Diversen

- 16.1 Op deze Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende geschillen is Nederlands recht van toepassing. Ieder geschil tussen de Klant en TriFact365 met betrekking tot de Overeenkomst zal worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht.
- 16.2 De Klant stemt erin toe dat TriFact365 de naam en het logo van de Klant gebruikt in persberichten, productbrochures en op de website(s) van TriFact365 om daarin te vermelden dat de Klant een afnemer is van TriFact365.
- 16.3 Het is TriFact365 toegestaan voor intern gebruik een kopie van de omgeving te gebruiken om de juiste werking van de omgeving van de Klant te monitoren of te toetsen aan de juiste werking van een nieuwere versie van de Service.
- 16.4 De Service Level Agreement (SLA) is aan veranderingen onderhevig en kan zonder vooraankondiging gewijzigd worden, met behoud of verbetering van het serviceniveau.
- 16.5 Onverminderd haar eigen verantwoordelijkheid, mag TriFact365 bij de uitvoering van de overeenkomst derden inschakelen zonder dat daarvoor voorafgaande toestemming is vereist. Ook mag TriFact365 haar rechtsverhouding op grond van deze overeenkomst zonder nadere medewerking aan een derde overdragen of wijzigen, mits die overdracht plaatsvindt als onderdeel van de overdracht van (een substantieel) deel van de onderneming van TriFact365.
- 16.6 Afwijkingen van de overeenkomst zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen. Kennisgevingen op grond van deze overeenkomst moeten schriftelijk plaatsvinden, tenzij anders vermeld in de overeenkomst.
- 16.7 De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

17. Dienstverlening Service Level Agreement (SLA)

- 17.1 Naast het bepaalde in artikel 1 tot en met 16 geldt het hierna in artikelen 18 tot en met 24 bepaalde voor het verlenen van service en support.

18. Definities

- 18.1 **Responstijd:** de tijd die verstrijkt tussen de ontvangst van een melding en het tijdstip waarbinnen TriFact365 de Support verleent, als bevestigd in een mondelinge of schriftelijke mededeling aan de Klant.
- 18.2 **Service Uren:** TriFact365 hanteert de volgende gebruikelijke kantooruren (09.00-17.00 CET) van maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd Nederlandse feestdagen.
- 18.3 **Bijzondere Service Uren:** Alle uren in een etmaal buiten de Service Uren, zoals vermeld in artikel 18.2.
- 18.4 **Support:** Het verstrekken van algemene assistentie aan de telefoon, e-mail of ticket.
- 18.5 **Melding:** Een Melding in de Categorie A, B, C of D, afzonderlijk of gezamenlijk.
- 18.6 **Melding Categorie A:** De Service is in het geheel onbereikbaar door een gebrek aan de zijde van TriFact365 of de Service is in het geheel tot stilstand gekomen. Er kan noch normaal, noch met enige aanpassing of programmaomleiding door de Klant met het systeem gewerkt worden.
- 18.7 **Melding Categorie B:** Een probleem dat een ernstige toepassingsfout oplevert, dat de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode in gevaar kan brengen, maar niet de gehele Service tot stilstand brengt. Als dan niet via enige aanpassing of programmaomleiding kan met een groot deel van de Service nog wel gewerkt worden.
- 18.8 **Melding Categorie C:** Een niet wezenlijk probleem in de Service dat een niet onmiddellijke respons van TriFact365 vereist.
- 18.9 **Melding Categorie D:** Alle vragen en verzoeken om informatie over het gebruik of de implementatie van de Service.

19. Responstijden

- 19.1 Support is voor alle Melding Categorieën beschikbaar gedurende de Service Uren, waarbij voor alle Categorieën de volgende Responstijden gelden: Categorie A: 2 uur, Categorie B: 4 uur, Categorie C: 1 werkdag en Categorie D: 3 werkdagen.
- 19.2 Behoudens implementatiediensten vindt Support op locatie in principe niet plaats, omdat de Dienst vanaf een centrale plaats wordt aangeboden, via een generieke en uniforme versie. Indien assistentie ter plaatse gewenst is, kan separaat een afspraak worden gemaakt in wederzijds overleg tegen het voor de Klant dan geldende consultancy tarief.
- 19.3 De Klant zal TriFact365 de nodige toegang toestaan tot de database van de Klant, en toestaan de nodige wijziging toe te passen indien dit is vereist voor het oplossen van de Melding.
- 19.4 Klant zal zorgdragen voor minimaal 1 contactpersoon, die goed op de hoogte is van de Service en als hoofd-contactpersoon of plaatsvervangend hoofd-contactpersoon aangesproken of op teruggevallen kan worden.

20. Het plegen van een Melding

- 20.1 Meldingen aan TriFact365 kunnen uitsluitend worden gedaan door de Eigenaar en/of Beheerder die als contactpersoon naar TriFact365 optreedt.
- 20.2 Overige Gebruikers mogen geen meldingen doen bij TriFact365.
- 20.3 Categorie A en B meldingen kunnen telefonisch, per e-mail of via ticket worden gedaan.
- 20.4 Categorie C en D meldingen kunnen uitsluitend per e-mail of ticket worden gedaan.
- 20.5 TriFact365 is niet aansprakelijk voor het niet goed doorkomen van de berichten, het inwerking zijn van de algemene telecomdiensten, zoals verzorgd door een telecombedrijf of de juiste werking van de telecomapparatuur van de Klant.

21. Bereikbaarheid

- 21.1 TriFact365 garandeert een bereikbaarheid van het systeem dat is gerelateerd aan de afgenomen Service. De calculatie van de bereikbaarheid wordt gebaseerd op gekwalificeerde incidenten die door de Eigenaar en/of Beheerder als zodanig bij TriFact365 zijn gemeld. Indien het voor de Gebruikers niet mogelijk is om het systeem via het Internet te bereiken, dient de Eigenaar en/of Beheerder hiervan melding te maken.
- 21.2 TriFact365 garandeert een 99% up-time gemiddeld per maand van Service, wat in de praktijk een toelaatbare down-time van de Service toestaat van gemiddeld 14 minuten per 24 uur, buiten de uitsluitingen Service Level Agreement, zoals weergegeven in artikel 5.3.
- 21.3 TriFact365 is vrij in het bepalen welke persoon de Klant te woord staat, of de Melding tracht op te lossen. Klant kan geen specifieke persoon bedingen bij het ter woord staan, of ter dienst zijn.

22. Internettoegang en prestaties

- 22.1 TriFact365 garandeert de gegevens met betrekking tot uptime (beschikbaarheid), zoals vermeld in deze Service Level Agreement.
- 22.2 TriFact365 garandeert werking van de Services volgens het 'best effort' principe.
- 22.3 De Services zijn minimaal te gebruiken met de nieuwste versies van Edge, Firefox, Chrome en Safari.

23. Betrouwbaarheid en veiligheid

- 23.1 De Klant stemt in met het continu maken van back-ups van Klantgegevens.
- 23.2 De Klant kan verzoeken tot het terugplaatsen van een reservekopie. Hiertoe dient separaat een afspraak te worden gemaakt tegen het dan voor de Klant geldende consultancy-tarief plus een opslag van 50%. TriFact365 streeft ernaar deze terugplaatsing binnen een werkdag te realiseren.
- 23.3 De TriFact365 Dienst wordt aangeboden via servers en datacentra. De locatie(s) waar de servers draaien zijn op adequate wijze beschermd via een serviceovereenkomst met de leverancier(s) van TriFact365. Hieronder valt onder meer de fysieke bescherming van het pand, de afscherming van toegang door een onbevoegde, de 24x7 hardware-support, brandbeveiliging, stroomuitval en Internettoegang bescherming, firewall, veiligheid, databescherming en databack-up.

23.4 Raadpleeg onze website voor meer informatie over betrouwbaarheid en veiligheid:
<https://www.trifact365.nl/sla/betrouwbaarheid>

24. Procedure bij tekortkoming of niet nakomen van verplichtingen

- 24.1 De algehele aansprakelijkheid van TriFact365 is volledig uitgesloten in de Overeenkomst in artikel 12, lid 1, lid 2 en lid 3.
- 24.2 Indien TriFact365 aantoonbaar tekort schiet bij het nakomen van verplichtingen, zoals weergegeven in deze Service Level Agreement, dan dient de Klant TriFact365 hiervan op de hoogte te brengen. TriFact365 heeft in dat geval drie (3) dagen de tijd alsnog de dienstverlening terug te brengen op het niveau ten minste gelijk aan het niveau zoals weergegeven in deze Service Level Agreement, of het niveau voor de vermelde tekortkoming.
- 24.3 Indien TriFact365 ook deze correctie niet tijdig kan doorvoeren, dient Klant TriFact365 schriftelijk in gebreke te stellen. TriFact365 heeft dan zeven (7) dagen de tijd alsnog de dienstverlening terug te brengen op het niveau ten minste gelijk aan het niveau zoals weergegeven in deze Service Level Agreement, of het niveau voor de eerste gemelde tekortkoming.
- 24.4 Indien TriFact365 ook de correctie, zoals aangegeven in artikel 24.3, niet kan realiseren kan de Klant de Overeenkomst per direct opzeggen en kan artikel 12.1 uit de Algemene voorwaarden in werking treden.
- 24.5 Indien zich tenminste drie (3) maal een situatie, zoals vermeld in artikel 24.2, voordoet kan de Klant zich tevens beroepen op artikel 24.4.

TriFact365

Arnhemseweg 10
3817 CH Amersfoort
033 799 9600

BTW nr: NL820778540B01
KVK nr: 30262227