



Laatste wijziging: 30 juni 2017

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Groningen onder nummer 01146586.

Hoofdstuk A - Algemeen deel

Artikel 1. Definities

1. **Mairel Solutions:** Mairel Solutions., gevestigd te Drachten en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 01146586.
2. **Mairel Dashboard:** het gedeelte op de website van Mairel Solutions dat exclusief voor Klanten van Mairel Solutions beschikbaar is.
3. **Mairel Solutions Platform:** de infrastructuur inclusief netwerk en connectiviteit naar het internet tot en met de BIOS-laag van de server.
4. **Klant:** de natuurlijke of rechtspersoon die een Overeenkomst met Mairel Solutions heeft afgesloten dan wel aan wie de Overeenkomst is overgedragen.
5. **Dienst[en]:** een door Mairel Solutions op basis van de Overeenkomst en mogelijk tegen betaling te leveren Dienst[en] of Aanvullende Dienst[en].
6. **Aanvullende Dienst[en]:** een Dienst [of Diensten] die door de Klant al dan niet tegen betaling kan worden afgenomen in aanvulling op de Dienst. De Aanvullende Dienst is onderdeel van de Overeenkomst. Voor de Aanvullende Dienst gelden in sommige gevallen aparte aanvullende voorwaarden.
7. **Systeem:** computer- en aanverwante apparatuur waarmee de Dienst ter beschikking wordt gesteld.
8. **Overeenkomst:** de Overeenkomst tussen Mairel Solutions en de Klant op basis waarvan de Klant gebruik kan maken van de Dienst[en] en/of Aanvullende Dienst[en].
9. **Netiquette:** de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Al onze aanbiedingen, overeenkomsten tot verkoop en/of levering van onze Diensten en Aanvullende Diensten worden uitsluitend beheerst door de onderhavige voorwaarden, behoudens andere dwingendrechtelijke bepalingen. Afwijkingen dienen uitdrukkelijk schriftelijk met Mairel Solutions overeengekomen te worden.
2. Tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk door Mairel Solutions is aanvaard, gelden de door de wederpartij en/of derden gehanteerde Algemene voorwaarden niet.
3. Mocht enige bepaling van de Algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, dan zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven en zal de nietige of vernietigde bepaling van deze Algemene voorwaarden worden vervangen door een geldige bepaling waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht worden genomen.
4. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene voorwaarden, Aanvullende voorwaarden of Bijlagen, geldt de volgende rangorde:
 1. Overeenkomst
 2. Bijlagen
 3. Aanvullende voorwaarden
 4. Algemene voorwaarden.





Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand door aanvraag via:
 - a. elektronische aanmelding op een Dienst of Aanvullende Dienst via bijvoorbeeld de website van Mairel Solutions;
 - b. schriftelijke aanvaarding van een Overeenkomst.
2. Bij een aanvraag als omschreven in lid 1 sub a komt de Overeenkomst tot stand op het moment dat de Klant de bevestiging van de aanvraag door Mairel Solutions heeft ontvangen. Bij aanvragen als in lid 1 sub b komt de Overeenkomst tot stand na ondertekening van de Overeenkomst door de Klant.

Artikel 4. Tarieven

1. Mairel Solutions behoudt zich het recht voor de tarieven van tijd tot tijd aan te passen met een aankondigingstermijn van ten minste één [1] kalendermaand. De actuele tarieven zijn te raadplegen op de website van Mairel Solutions.
2. Klant is de volgende vergoedingen verschuldigd voor de Dienst:
 1. eenmalige aansluitkosten [indien van toepassing];
 2. een vaste prijs per periode voor het abonnement;
 3. eventuele variabele kosten gebaseerd op gebruik;
 4. eenmalige installatiekosten [indien van toepassing].
3. Bij de bepaling van de hoogte van de verschuldigde bedragen geldt de administratie van Mairel Solutions als bewijs, behoudens tegenbewijs door de Klant. Als er discussie ontstaat over zaken als de hoeveelheid data die de Klant heeft verbruikt, geldt de administratie van Mairel Solutions als bewijs, behoudens tegenbewijs door de Klant.
4. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. De tarieven zijn in euro's.
5. Een tussentijdse verandering van wettelijke heffingen en/of verandering respectievelijk indexering van het niveau van lonen en kosten kan door Mairel Solutions aan de Klant worden doorberekend. Met indexering van het niveau van lonen en kosten wordt steeds bedoeld een aanpassing conform de meest recente door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde prijsindex cao-lonen voor zakelijke dienstverlening.
6. De Klant heeft bij een prijsverhoging, uitgezonderd een verhoging conform bovengenoemd lid 5 van dit artikel, het recht de betreffende Overeenkomst binnen zeven [7] dagen na kennisgeving van de tariefwijziging schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van Mairel Solutions genoemde datum waarop de prijs of tariefaanpassing in werking zou treden. De Klant kan daarbij gebruikmaken van het Mairel Solutions Dashboard.
7. De prijzen zijn onder voorbehoud van typfouten. Voor de gevolgen van typfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
8. Indien Mairel Solutions van mening is dat een door de Klant aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal Mairel Solutions daarvan melding doen aan de Klant alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal op verzoek van de Klant worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. De Klant zal zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.
9. De Klant heeft de mogelijkheid om een eventuele dataverkeerquota aan te passen via het Mairel Solutions Dashboard. Bij een Overeenkomst voor onbepaalde duur geldt dat indien de dataverkeeraanpassing is aangebracht uiterlijk elf [11] dagen vóór het einde van de lopende factuurperiode, de dataverkeeraanpassing nog die factuurperiode ingaat. Indien de dataverkeeraanpassing later is aangebracht, zal deze met ingang van de daaropvolgende factuurperiode ingaan. Bij een Overeenkomst met een bepaalde duur langer dan een maand is aanpassing ook mogelijk op dezelfde wijze als hiervóór bepaald. De aanpassing gaat nog



diezelfde maand in elf [11] dagen vóór de reset van de maandelijkse dataverkeerquota. Vooraf ingekocht extra dataverkeer wordt in één keer gefactureerd voor de gehele looptijd van de Overeenkomst.

10. Op het Mairiel Solutions Platform is een Service Level Agreement [SLA] van toepassing. De Klant heeft de mogelijkheid om de SLA uit te breiden. De SLA en uitbreidingsmogelijkheden zijn nader omschreven in Hoofdstuk B.

Artikel 5. Betalingsvoorwaarden

1. Tenzij vooraf anders overeengekomen wordt de door de Klant verschuldigde vergoeding voor het gebruik van de Dienst periodiek bij vooruitbetaling door Mairiel Solutions in rekening gebracht vanaf het moment van totstandkoming van de Overeenkomst zoals genoemd in artikel 3 lid 1. Dit gebeurt door een factuur die de Klant op de website van Mairiel Solutions tien [10] dagen vóór aanvang van de nieuwe periode kan ophalen via een alleen voor de Klant toegankelijke pagina. De factuur wordt tevens per e-mail toegezonden aan het bij Mairiel Solutions bekende e-mailadres van de Klant. Bij totstandkoming van de Overeenkomst zal een vergoeding voor de lopende periode in rekening worden gebracht. Indien de Overeenkomst minder dan tien [10] dagen vóór aanvang van de nieuwe periode tot stand komt, zal bij totstandkoming van de Overeenkomst ook tevens de komende periode vooraf in rekening worden gebracht. Facturen worden niet per gewone post aan de Klant toegezonden.
2. Standaard factureert Mairiel Solutions per vaste periode zoals genoemd in de Overeenkomst. De Klant heeft de mogelijkheid om een andere periode te kiezen, afhankelijk van de duur van de Overeenkomst. In het Mairiel Solutions Dashboard kan de Klant een andere factuurperiode kiezen. Het voor de gehele periode verschuldigd bedrag dient per vooruitbetaling te worden voldaan. Wanneer het verschuldigde bedrag niet is betaald op de eerste dag van de nieuwe periode, is Mairiel Solutions gerechtigd om het leveren van de [Aanvullende] Dienst per direct te staken. Mairiel Solutions is gerechtigd om vanaf vijf [5] dagen na het staken van de [Aanvullende] Dienst de data van de Klant te verwijderen van de Mairiel Solutions-infrastructuur. Voor nog te genereren facturen heeft de Klant de mogelijkheid om de datum waarop de factuur betaald dient te zijn, en daarmee dus ook de aanvangsdatum van de periode, te wijzigen in het Mairiel Solutions Dashboard. Mairiel Solutions heeft de mogelijkheid om niet akkoord te gaan met deze voorgestelde wijziging.
3. De Klant heeft de mogelijkheid een prepaid tegoed aan te schaffen waarmee de betalingen worden verricht. Een prepaid tegoed blijft gedurende twaalf [12] maanden na einde van de Overeenkomst als tegoed op het account staan, ook na opzegging van de Overeenkomst.
4. Ongebruikt krediet op accounts waar geen services aan hangen blijft nog gedurende twaalf [12] maanden geldig. Na verloop van deze twaalf [12] maanden vervalt het tegoed en kan dit niet meer worden gebruikt noch hoeft het door Mairiel Solutions terugbetaald te worden.
5. Als de variabele kosten gebaseerd op gebruik; of eenmalige installatiekosten leidt tot een naar het oordeel van Mairiel Solutions bovengemiddeld hoog factuurbedrag, heeft Mairiel Solutions het recht om de Klant een tussentijdse factuur te sturen voor het gebruik of de afname met een betaaltermijn van vijf [5] werkdagen.
6. De Klant draagt telkens zorg voor een toereikend saldo voor de automatische incasso, creditcardincasso of PayPal-incasso. Indien een automatische incasso wordt gestorneerd, bij een creditcardbetaling een chargebackverzoek wordt ingediend of via PayPal een geschil wordt ingediend, is Mairiel Solutions gerechtigd om per direct en zonder voorafgaande waarschuwing de dienstverlening te staken. Tevens is Mairiel Solutions gerechtigd om maximaal € 19,95 aan administratiekosten in rekening te brengen voor elke mislukte incassopoging, creditcardincasso of PayPal-incasso.
7. De Klant kan een doorlopende automatisch incasso, creditcardincasso of PayPal-incasso machtiging verstrekken aan Mairiel Solutions via het Mairiel Solutions dashboard. De doorlopende incassomachtiging is geldig voor onbepaalde tijd en kan op ieder gewenst



moment weer ingetrokken worden via het Mairel Solutions dashboard. Vanaf het moment van intrekking zullen geen nieuwe incasso-opdrachten meer in verwerking worden genomen. Al gestartte incasso-opdrachten zullen nog wel verwerkt worden.

8. Mairel Solutions hanteert een aangepaste aankondigingstermijn voor automatische incasso-opdrachten. 2 werkdagen voordat Mairel Solutions een automatische incasso opdracht laat verwerken door de bank van de Klant stuurt Mairel Solutions een pre-notificatie per mail.
9. Na het verstrijken van de op de factuur vermelde uiterste betaaltermijn is de Klant die niet tijdig betaalt van rechtswege in verzuim, zonder dat hier ingebrekestelling voor is vereist.
10. Bezwaren tegen de hoogte van de door Mairel Solutions in rekening gebrachte en/of geïncasseerde bedragen dient de Klant zo spoedig mogelijk doch uiterlijk vijftien [15] dagen na dagtekening van de factuur per e-mail aan Mairel Solutions kenbaar te maken. Na het verstrijken van die termijn wordt de Klant geacht akkoord te zijn gegaan met de hoogte van het bedrag dat op de factuur is vermeld.
11. Wanneer een dataverkeer quota is overeengekomen, is de Klant is gebonden aan de maximale hoeveelheid dataverkeer zoals beschreven in de Overeenkomst. Bij overschrijding van deze hoeveelheid is Mairel Solutions bevoegd een extra bedrag op basis van nacalculatie in rekening te brengen.
12. Bij beëindiging van de door Mairel Solutions geleverde Diensten of Aanvullende Diensten op grond van artikel 6 lid 2, 3, 5, 6, 7 of 8 en artikel 11 lid 2 geschiedt onverminderd het recht van Mairel Solutions op vordering van niet-betaalde facturen vermeerderd met gemaakte kosten en zonder restitutie van reeds betaalde gelden.
13. Bij een niet-tijdige betaling is de Klant, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. De buitengerechtelijke kosten bedragen ten minste 15% van het door de Klant aan Mairel Solutions verschuldigde bedrag.
14. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval de Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op de vermogensbestanddelen van de Klant wordt gelegd, de Klant overlijdt en voorts indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
15. Vanaf de dag dat betaling dient te geschieden is de Klant een rentevergoeding verschuldigd gelijk aan de wettelijke [handels]rente, of van 1% indien de wettelijke [handels]rente lager is dan 1%, van het factuur- of termijnbedrag voor elke maand of gedeelte van een maand waarmee de vervaldag wordt overschreden.

Artikel 6. Levering en gebruik van de [Aanvullende] Dienst

1. De Klant is verplicht redelijke instructies van Mairel Solutions ten aanzien van het gebruik van de Dienst op te volgen. De Klant zorgt ervoor regelmatig de door Mairel Solutions aan zijn e-mailadres verzonden berichten te lezen.
2. Het is de Klant niet toegestaan de door Mairel Solutions geboden voorzieningen te gebruiken om onbevoegd toegang te zoeken of te verkrijgen tot netwerken of computersystemen van derden, verkregen informatie onrechtmatig te gebruiken en/of programmatuur te beschadigen of te gebruiken. Daarnaast is het de Klant niet toegestaan met door Mairel Solutions geboden voorzieningen te handelen in strijd met de wet, de goede zeden, de openbare orde, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de Overeenkomst en/of de Netiquette. Ook is de Klant niet toegestaan de door Mairel Solutions geboden voorzieningen te gebruiken om geanonimiseerde diensten aan te bieden. Onder deze handelingen wordt onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan:
 1. spam: het verzenden van ongevraagde post per e-mail of fax, al dan niet in grote hoeveelheden;



2. het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
 3. het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie;
 4. het opzettelijk verspreiden van computervirussen;
 5. hacken: het tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan;
 6. de verkoop van illegale goederen en/of diensten waarvan de verkoop in land van herkomst en/of land van aanbidding onwettig is;
 7. het draaien van TOR exit en relay nodes, open proxy servers en anonieme VPN diensten;
 8. de verkoop van niet-bestaande producten of van producten die de Klant met opzet niet gaat leveren.
3. Het is niet toegestaan toepassingen op het Mairiel Solutions Platform te draaien die continu [nagenoeg] alle beschikbare resources opeisen die op een server aanwezig zijn. Voorbeelden hiervan zijn swapping ten gevolge van een tekort aan beschikbaar RAM, een overmaat van lees en schrijf bewerkingen, het continu in gebruik hebben van alle netwerk of CPU resources. Dit kan bijvoorbeeld ontstaan door het gebruik van Bitcoin, het doen van benchmarks, public software mirroring, het seeden van torrents, webcrawling en web-indexatie.
 4. Mairiel Solutions hanteert een Fair Use Policy ten aanzien van het gebruik van de netwerkverbindingen. Met de Fair Use Policy wordt beoogd om overbelasting van het netwerk, misbruik en overlast voor andere gebruikers en onevenredig hoge kosten in verhouding tot de afgenomen diensten te voorkomen. Wanneer Mairiel Solutions excessief gebruik van de netwerkverbinding constateert zal Mairiel Solutions de gebruiker hierover informeren en verzoeken het gebruik aan te passen. Mairiel Solutions heeft het recht om vanaf moment van melding van excessief netwerkgebruik maatregelen te treffen zoals het rekenen van een additionele vergoeding, het limiteren van de snelheid van de netwerkverbinding en het toepassen van eventuele andere wettelijk toegestane maatregelen.
 5. Indien naar oordeel van Mairiel Solutions een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Mairiel Solutions of andere klanten, in het bijzonder door slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en andere malware, is Mairiel Solutions gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
 6. Het is de Klant niet toegestaan om virtualisatiesoftware op een Mairiel Solutions-server te gebruiken (nested virtualisation).
 7. Het is niet toegestaan om zonder uitdrukkelijke toestemming van Mairiel Solutions toepassingen op het Mairiel Solutions Platform te draaien waarbij de aard van de dienst een verhoogd risico op DDoS aanvallen uitlokt. Voorbeelden hiervan zijn Game servers, IRC servers en websites met content waar verzet op verwacht kan worden. Indien naar oordeel van Mairiel Solutions een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Mairiel Solutions of andere klanten is Mairiel Solutions tevens gerechtigd om eerder verleende toestemming per direct in te trekken.
 8. Het verzenden van e-mails naar grote groepen ontvangers is alleen toegestaan na uitdrukkelijke toestemming van Mairiel Solutions. Mairiel Solutions verleent alleen toestemming wanneer de personen die de e-mail gaan ontvangen zich middels opt-in aangemeld hebben voor deze dienst waarbij de intentie van de mails en frequentie vermeld staat en er in elke verstuurd e-mail een laagdrempelige opt-outprocedure is opgenomen. De werking en effectiviteit van de opt-out procedure moet op verzoek van Mairiel Solutions controleerbaar en auditeerbaar zijn. Het versturen van e-mail naar e-mailadressen die ingekocht zijn bij derden is verboden. Mairiel Solutions behoudt zich het recht voor om verleende toestemming in te trekken, bijvoorbeeld wanneer meer dan 0,5% van de ontvangers melding doen van ongewenste mail.



9. Mairel Solutions heeft het recht telefoonnummers, IP-adressen, e-mailadressen en andere gegevens van de Klant te vergelijken met interne en externe databases met als doel frauduleuze intenties van Klanten te kunnen herkennen.
10. Als Mairel Solutions van mening is dat er sprake is van het vermoeden van gevallen zoals genoemd in lid 2, 3, 5, 6, 7 of 8 van dit artikel, heeft Mairel Solutions het recht om de door de Klant geplaatste informatie te verwijderen en/of de toegang tot de Dienst en/of Aanvullende Dienst tijdelijk of definitief te beëindigen en de kosten zoals genoemd in artikel 5 lid 11, lid 12 en lid 13 in rekening te brengen. In die situatie is Mairel Solutions gerechtigd om de server van de Klant in quarantaine te plaatsen waardoor het netwerkverkeer gelimiteerd kan worden.
11. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing van de apparatuur, programmatuur van de door Mairel Solutions geleverde Dienst of Aanvullende Dienst, alsmede voor de controle en beveiligingsprocedures en een adequaat beheer.
12. De Klant moet de door Mairel Solutions aan de Klant verstrekte wachtwoorden geheimhouden. Het is de Klant niet toegestaan door Mairel Solutions verstrekte wachtwoorden aan derden over te dragen. De aan de Klant in bruikleen gegeven IP-adressen blijven te allen tijde in eigendom van Mairel Solutions. De Klant krijgt slechts een gebruiksrecht dat niet overdraagbaar is. De Klant kan geen aanspraak maken op IP-adressen. Mairel Solutions is niet verantwoordelijk voor misbruik van wachtwoorden en mag ervan uitgaan dat een Klant die zich aanmeldt ook daadwerkelijk de Klant is. De Klant dient Mairel Solutions op de hoogte te stellen als de Klant een vermoeden heeft dat er wachtwoorden in handen zijn gekomen van onbevoegden. Mairel Solutions heeft het recht doeltreffende maatregelen te nemen in dergelijke gevallen.
13. Als de toegang tot de Diensten en/of Aanvullende Diensten op grond van hetgeen in lid 2, 3, 5, 6, 7 of 8 van dit artikel of in artikel 11 lid 2 is bepaald is geblokkeerd, is Mairel Solutions gerechtigd om de daarmee verband houdende kosten, alsmede de kosten verband houdende met een eventuele deblokking van de toegang tot de Dienst en/of de Aanvullende Dienst, bij de Klant in rekening te brengen. Blokkering van diensten op grond van hetgeen wat in lid 2, 3, 5, 6, 7 of 8 van dit artikel of in artikel 11 lid 2 is bepaald zal in geen geval resulteren in restitutie van betaalde abonnementsgelden danwel vooruitbetaalde gelden en prepaid tegoed.
14. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om Mairel Solutions tijdig te informeren over elke verandering van zijn naam, adres, woonplaats, bankgirorekening of creditcardgegevens en ten aanzien van andere [gewijzigde] omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
15. Mairel Solutions biedt de mogelijkheid om een server gedurende een vooraf te bepalen tijd gratis en vrijblijvend uit te proberen. Gedurende deze testperiode heeft Mairel Solutions het recht om netwerkconnectiviteit te beperken om misbruik te voorkomen [bijvoorbeeld het uitgaande e-mailverkeer of een netwerk bandbreedte beperking]. Gedurende de testperiode kan de Klant geen aanspraak maken op compensatie van een uptimegarantie of een SLA. Aan het einde van de testperiode wordt de server van de Klant en daarbij de data die op de server staat vernietigd, tenzij tijdig met de Klant een Overeenkomst voor het leveren van Diensten tot stand komt. Het is niet mogelijk een server van grootte te veranderen tijdens de testperiode. De Klant heeft de mogelijkheid schriftelijk afstand te doen van de gratis en vrijblijvende test periode om de eerder genoemde beperkingen in dit lid op te heffen.



Artikel 7. Beveiliging en beschikbaarheid

1. Mairel Solutions is gerechtigd de apparatuur te verplaatsen, uit te schakelen of te verwijderen indien onvoorziene omstandigheden daartoe dwingen.
2. Mairel Solutions heeft de volgende serverlagen:
 1. platformlaag: deze laag omvat:
 - a. het beschikbaar zijn van het interne netwerk en de connectiviteit van en naar het internet;
 - b. het beschikbaar zijn van de fysieke hosts;
 - c. de beschikbaarheid van de infrastructuur tot en met de BIOS-laag van de virtuele server;
 2. besturingssysteemiaag: het besturingssysteem;
 3. basissoftwarelaag: De volgende software wordt ondersteund: MySQL, Apache, Nginx, cPanel, Postfix, Keepalived, Memcache en PHP. Mairel Solutions ondersteunt enkel cPanel add-ons die als module worden meegeleverd met deze software. Op verzoek kan ook andere software binnen de basissoftwarelaag vallen na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Mairel Solutions. Mairel Solutions behoudt zich het recht voor om verleende toestemming in te trekken.
 4. applicatielaag: de overige software die de Klant op de server draait, webapplicaties, programma's, scripts enz.;
 5. redundantielaag: software uit de basissoftwarelaag (laag 3) die minimaal dubbel is ingericht op verschillende virtuele servers met als doel verstoringen automatisch op te vangen.
3. Server updates zijn van toepassing op lagen 2, 3 en 5, zoals gedefinieerd in het vorige lid. Mairel Solutions kan server updates verzorgen tegen een maandelijkse vergoeding. Mairel Solutions draagt zorg voor het up-to-date houden van de softwarelaag van de server. Het up-to-date houden van software beperkt zich tot Operating System [OS] updates, software die met het OS is mee gedistribueerd en updates van een door Mairel Solutions geleverd controlepaneel. Bij het doen van updates houdt Mairel Solutions geen rekening met door de Klant toegepaste wijzigingen in configuratie of de werking van additioneel geïnstalleerde software die niet met het OS meegeleverd is.
4. Mairel Solutions heeft het recht om haar systemen [netwerken] of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering. Mairel Solutions zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om de Klant tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Mairel Solutions is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling, noch zullen geplande werkzaamheden inbreuk kunnen maken op afgegeven beschikbaarheidsgaranties.
5. Mairel Solutions streeft ernaar de [Aanvullende] Dienst vierentwintig [24] uur per dag, zeven [7] dagen per week beschikbaar te stellen en streeft daarbij naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de Diensten. Mairel Solutions kan echter niet garanderen dat de Dienst te allen tijde zonder beperkingen of storingen zal functioneren. Mairel Solutions garandeert o.a. niet dat telefoonlijnen, internet en/of andere netwerken optimaal gebruik en toegang bieden wanneer Mairel Solutions van het gebruik en/of de terbeschikkingstelling van deze verbinding afhankelijk is van derde telecommunicatieleveranciers. Mairel Solutions heeft geen verplichtingen ten aanzien van de beschikbaarheid, betrouwbaarheid dan wel andere performance-eisen ten aanzien van telefoonlijnen, internet en/of andere netwerken en de daaruit voortvloeiende voorzieningen, met uitzondering van het Mairel Solutions-netwerk.
6. Mairel Solutions garandeert dat laag 1 zoals in lid 1 van dit artikel gedefinieerd 99,95% beschikbaar is [de uptimegarantie]. De beschikbaarheid wordt gemeten per maand. Bij het



berekenen van de uptimebeschikbaarheid vallen hierbuiten de perioden dat de dienstverlening niet beschikbaar was in verband met gepland onderhoud, acties van derden die als doel hebben uptime of stabiliteit te verstoren, zoals DDoS-attacks, virusuitbraken, en factoren waar Mairel Solutions geen invloed op heeft uitsluiten, zoals natuurrampen, vliegtuigcrashes. Tevens wordt geen rekening gehouden met downtime op verzoek van justitie, een gerechtelijke uitspraak of andere overheidsverzoeken.

7. Onder gepland onderhoud wordt verstaan onderhoud dat meer dan 120 uur van tevoren is aangekondigd. Mairel Solutions streeft ernaar onderhoud zo min mogelijk voor te laten komen, zo kort mogelijk te laten duren en dit in de daluren te plannen.
8. Bij het niet realiseren van de uptimegarantie heeft de Klant recht op een compensatie onder de voorwaarde dat de Klant aan zijn betalingsverplichtingen op grond van deze Overeenkomst heeft voldaan.
9. Wanneer Mairel Solutions de uptimegarantie niet heeft gerealiseerd, kan de Klant een compensatie aanvragen per e-mail via de Mairel Solutions-helpdesk. Het bedrag aan compensatie waar de Klant aanspraak op kan maken wordt als volgt berekend:

daadwerkelijke downtime minus geoorloofde downtime = downtime die in
aanmerking komt voor compensatie.

Het compensatiepercentage is vastgesteld op 100 x de downtime die in aanmerking komt voor compensatie gedeeld door de totale periode in de maand waarin de uptimegarantie niet is gerealiseerd. Het compensatiebedrag wordt berekend door het compensatiepercentage te vermenigvuldigen met de vergoeding die voor de server in rekening gebracht is terug gerekend naar maanden, gemaximaliseerd op 3 keer de maandelijkse vergoeding.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. Als Mairel Solutions tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen uit een Overeenkomst, zal de Klant Mairel Solutions hiervoor in gebreke stellen tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is. In dat geval is Mairel Solutions onmiddellijk in gebreke. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan Mairel Solutions een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen.
2. Mairel Solutions is in geval van een toerekenbare tekortkoming tegenover de Klant aansprakelijk voor schade voor zover de wet dat bepaalt en met in achtneming van het bepaalde in lid 3 van dit artikel. Mairel Solutions is voor het verrichten van informatiediensten niet verder aansprakelijk [met in achtneming van het bepaalde in lid 3 van dit artikel] dan voor zover dat uit artikel 6:196c Burgerlijk Wetboek [BW] volgt.
3. De totale aansprakelijkheid van Mairel Solutions, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het tarief van de door de Klant afgenomen [Aanvullende] Diensten gedurende de laatste drie maanden voorafgaand aan het schadegeval of serie gevallen met dezelfde oorzaak althans tot de door Mairel Solutions aangeboden compensatieregeling, dit ter keuze van Mairel Solutions. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan de uitkering die de aansprakelijkheidsverzekeraar van Mairel Solutions in voorkomende gevallen toekent. Onder directe schade worden uitsluitend verstaan:
 - a. de aantoonbare redelijke kosten die de Klant zou moeten maken om de prestatie van Mairel Solutions aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst wordt ontbonden of indien de schade is te wijten aan Klant;
 - b. schade aan programmatuur en apparatuur, waaronder verstaan wordt materiële beschadiging alsmede gebrekkig of niet functioneren. Schade aan programmatuur is niet de verantwoordelijkheid van Mairel Solutions;





- c. materiële schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden.
4. Mairel Solutions is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het missen van gegevens/data omdat de [Aanvullende] Dienst niet door de Klant is ontvangen noch voor schade die het gevolg is van gegevens/data die via het netwerk zijn getransporteerd.
5. Aansprakelijkheid van Mairel Solutions voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie en leegloop, is te allen tijde uitgesloten.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk [uiterlijk één jaar] na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Mairel Solutions meldt.
7. De Klant vrijwaart Mairel Solutions en medewerkers van Mairel Solutions voor alle aanspraken van derden, in het bijzonder voor aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Mairel Solutions geleverde apparatuur, programmatuur, websites, databestanden of andere materialen, behoudens indien en voor zover de Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur, websites, databestanden of andere materialen.
8. De Klant kan gebruikmaken van netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het Mairel Solutions-netwerk. Hiervoor geldt de voorwaarde dat de Klant, zodra de Klant zich toegang verschaft tot het netwerk van een derde, zich zal houden aan de wettelijke en overige voorwaarden die op dat moment gelden voor het gebruik van dat netwerk. Van Mairel Solutions kan redelijkerwijs niet worden verlangd dat de in dit lid genoemde voorwaarden aan de Klant ter hand worden gesteld. De Klant vrijwaart Mairel Solutions voor elke vordering als gevolg van niet-nakoming van het in dit lid bepaalde.
9. De beperkingen van de aansprakelijkheid genoemd in de leden 3, 4 en 5 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op vrijwaringen.

Artikel 9. Vooruitbetaling/zekerheidsstelling

1. Mairel Solutions is te allen tijde gerechtigd vooruitbetaling of zekerheidsstelling te verlangen, alvorens tot de verrichting van haar prestatie over te gaan respectievelijk met die verrichting door te gaan. Indien de Klant met de verlangde vooruitbetaling of zekerheidsstelling in gebreke blijft, vervalt de op Mairel Solutions rustende prestatieplicht, onverminderd het recht van Mairel Solutions op vergoeding van alle schade, kosten en interesten door de Klant.

Artikel 10. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

1. De termijn van de Overeenkomst gaat in op de datum waarop Mairel Solutions de Dienst of Aanvullende Dienst aan de Klant ter beschikking stelt.
2. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij anders overeengekomen bij een Overeenkomst die is aangevraagd op de wijze als bepaald in artikel 3 lid 1 sub a.
3. Wanneer een Overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan zoals beschreven in artikel 3 lid 1, is deze niet tussentijds opzegbaar. Uiterlijk één [1] week vóór het verstrijken van deze bepaalde tijd zal Mairel Solutions de Klant per e-mail een voorstel doen voor verlenging van de Overeenkomst. Indien er niet op uiterlijk de laatste dag van de bepaalde tijd een nieuwe Overeenkomst met de Klant tot stand is gekomen, wordt de Overeenkomst van rechtswege voortgezet als een Overeenkomst voor onbepaalde tijd conform de voorwaarden zoals deze voor bepaalde tijd met de Klant waren overeengekomen. Eventuele kortingen gekoppeld aan de overeenkomst voor bepaalde tijd zullen hierbij vervallen.





4. Wanneer er sprake is van een Overeenkomst zoals vermeld in lid 2 van dit artikel, zal bij het ontbreken van een schriftelijke opzegging de Overeenkomst worden verlengd met eenzelfde periode als in de oorspronkelijke Overeenkomst.
5. Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan opgezegd worden tot het einde van de eerstvolgende factuurperiode. Factuurperioden hoeven niet gelijk te lopen met kalendermaanden.
6. Opzegging kan [a] schriftelijk plaatsvinden of [b] elektronisch plaatsvinden via de website van Mairel Solutions. Als moment van opzegging geldt het moment van ontvangst van de opzegging door Mairel Solutions. Mairel Solutions stelt de Klant schriftelijk of elektronisch op de hoogte van de ontvangst van de opzegging en de datum waarop de dienstverlening wordt beëindigd.
7. Mairel Solutions heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen dan wel de toegang tot de [Aanvullende] Dienst al dan niet tijdelijk te blokkeren als de Klant één of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en/of de Algemene voorwaarden en/of eventuele Aanvullende voorwaarden niet nakomt.
8. In geval van blokkering door Mairel Solutions is de Klant toch de vergoedingen verschuldigd die verband houden met de Overeenkomst gedurende de periode van deze blokkering. Mairel Solutions behoudt daarnaast het recht op volledige schadevergoeding.
9. Mairel Solutions heeft het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of tussenkomst van een rechter met onmiddellijke ingang te beëindigen in het geval de Klant:
 1. aan Mairel Solutions valse en/of verkeerde gegevens heeft doorgegeven;
 2. heeft nagelaten juiste gegevens of wijzigingen [tijdig] door te geven;
 3. de Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan;
 4. surseance van betaling heeft aangevraagd of surseance van betaling is verleend;
 5. onder curatele of bewind is gesteld of op enige andere wijze het vrije beheer over zijn vermogen verliest, waaronder in geval van schuldsanering;
 6. faillissement heeft aangevraagd of in staat van faillissement is verklaard;
 7. komt te overlijden dan wel [bij rechtspersonen] wordt geliquideerd.
10. Mairel Solutions heeft het recht om aanvragen voor een [Aanvullende] Dienst te weigeren en/of de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden als daarvoor redelijke gronden bestaan. Met name als er een redelijk vermoeden bestaat dat de Klant de Overeenkomst niet zal nakomen dan wel gedeeltelijk niet zal nakomen, bijvoorbeeld als Mairel Solutions twijfelt aan of informatie heeft over de kredietwaardigheid of slecht betalingsgedrag van de Klant ten aanzien van Mairel Solutions of derden. Mairel Solutions mag zich hierover laten informeren door derden. Mairel Solutions mag een kopie van een identiteitsbewijs of creditcard opvragen wanneer er twijfels zijn over de legitimiteit van de aanvraag of de identiteit van de Klant. Mairel Solutions mag gevolgen verbinden aan de weigering om deze gegevens aan Mairel Solutions te verstrekken.
11. De Overeenkomst die is aangevraagd op de wijze als bepaald in artikel 3 lid 1 sub a kan, tenzij anders overeengekomen, door de Klant zonder opgave van redenen en zonder betaling van een boete worden ontbonden binnen veertien [14] dagen na de totstandkoming van de Overeenkomst. De Klant dient dit schriftelijk per e-mail aan te geven aan Mairel Solutions. Deze annulering moet binnen de eerdergenoemde termijn door Mairel Solutions zijn ontvangen. De herroepingstermijn is niet van toepassing op consultancy, capaciteitsveranderingen en aanvullende diensten die direct in gebruik worden genomen door de Klant.
12. Degene die nog geen Klant is kan gedurende een testperiode gebruikmaken van een Dienst en/of Aanvullende Dienst van Mairel Solutions.
13. Het recht om de Overeenkomst te ontbinden vervalt wanneer de uitvoering van Overeenkomst met toestemming van de Klant is begonnen voordat de bedenktijd van veertien [14] dagen voorbij is.
14. De Overeenkomst die is aangevraagd op de wijze als bepaald in artikel 3 lid 1 sub b kan niet tussentijds worden ontbonden.





Artikel 11. Opschorten van Diensten en eigendomsvoorbehoud

1. In geval van een niet aan Mairel Solutions toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst worden de verplichtingen van Mairel Solutions opgeschort. Niet aan Mairel Solutions toerekenbare tekortkomingen zijn in elk geval storingen als gevolg van configuratiefouten van Diensten of Aanvullende Diensten waarbij de verantwoordelijkheid van het beheer van de dienst bij de Klant ligt.
2. Mairel Solutions behoudt zich het recht voor de overeengekomen Diensten tijdelijk op te schorten en/of het gebruik ervan te beperken indien:
 - a. de Klant ter zake van bedoelde Diensten in gebreke is ten aanzien van [een van] zijn verplichtingen jegens Mairel Solutions;
 - b. de Klant door zijn handelen en/of nalaten direct gevaar oplevert voor het functioneren van het systeem van Mairel Solutions of dat van derden.

De verplichting tot betaling van de periodiek verschuldigde vergoedingen blijft gedurende de tijd van de opschorting bestaan, tenzij de reden van de opschorting niet aan de Klant te wijten is.

3. Tot het leveren van Diensten wordt weer overgegaan nadat de Klant binnen een door Mairel Solutions gestelde termijn alsnog zijn verplichtingen is nagekomen en het ter zake vastgestelde bedrag voor weder in dienststelling heeft voldaan.
4. De afloop van de in het vorige lid genoemde termijn wordt gezien als een voldoende zwaarwegende reden de Overeenkomst met directe ingang op te zeggen.

Artikel 12. Rechten van intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, zoals analyses, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Mairel Solutions of diens licentiegevers. De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.
2. Het is de Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de in het eerste lid genoemde werken te verwijderen of te wijzigen.

Artikel 13. Gebruiksrechten

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 12 verleent Mairel Solutions de Klant het niet-exclusieve recht op het gebruik van de krachtens deze Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, zoals analyses, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan. De Klant zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze Algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van de Klant uitsluitend het recht de programmatuur te gebruiken. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar.
2. Het gebruiksrecht eindigt indien en zodra de Klant zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst geheel of ten dele niet nakomt.



Artikel 14. Geheimhouding

1. De Klant verplicht zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie o.a. over de organisatie, klanten, bestanden en producten van Mairel Solutions die hij van Mairel Solutions ontvangt.
2. De Klant zal de inhoud van rapporten, adviezen of andere al of niet schriftelijke uitingen van Mairel Solutions, die niet zijn opgesteld of gedaan met de strekking derden van de daarin neergelegde informatie te voorzien, niet openbaar maken tenzij de Klant daartoe schriftelijke toestemming van Mairel Solutions heeft verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval Mairel Solutions voor zichzelf in een administratieve, civiele of strafprocedure optreedt waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.
3. De geheimhoudingsplicht geldt tot ten minste twee [2] jaar na beëindiging van de Overeenkomst of zoveel langer krachtens wettelijke regelingen.

Artikel 15. Overmacht

1. In geval van overmacht, waaronder in elk geval wordt verstaan storingen of uitvallen van internet, telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Mairel Solutions door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Mairel Solutions kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtssituatie langer dan negentig [90] dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 16. Wijziging Algemene voorwaarden

1. Mairel Solutions behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds afgesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig [30] dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van Mairel Solutions of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. In geval van elektronische bekendmaking worden de berichten verzonden aan het e-mailadres dat door de Klant is opgegeven bij Mairel Solutions.

Artikel 17. Bescherming en verwerking van persoonsgegevens

1. Mairel Solutions verwerkt persoonsgegevens van de Klant in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en ten behoeve van een goed beheer en exploitatie van haar systeem en [administratieve] beheertaken. Deze verwerking bevat alle abonnements- en verkeersgegevens, is slechts toegankelijk voor Mairel Solutions en wordt niet aan derden verstrekt tenzij Mairel Solutions in het kader van de Dienst derden inschakelt, redenen heeft om de kredietwaardigheid van een Klant te doen onderzoeken, dan wel wanneer Mairel Solutions hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.
2. Mairel Solutions kan de in het eerste lid bedoelde persoonsgegevens verwerken voor de verlening van de Diensten, voor de facturering daarvan en voor de betalingen van



- interconnectie- of andere toegangsdiensten, alsmede voor verkeersbeheer, geschillenbeslechting en de voorkoming en opsporing van fraude en onregelmatigheden.
3. Mairel Solutions kan persoonsgegevens van de Klant verwerken voor het innen van vorderingen [waaronder begrepen het in handen van derden stellen van die vorderingen], alsmede voor de [al dan niet door derden uitgevoerde] analyses van de kredietwaardigheid van de Klant.
 4. Mairel Solutions neemt redelijkerwijs mogelijke technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en beveiliging van haar systeem, daarbij rekening houdend met de aard van de risico's, de stand van de techniek en de kosten van implementatie daarvan.
 5. De Klant heeft het recht op inzage als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens [Wbp] ten aanzien van zijn persoonsgegevens zoals die door Mairel Solutions worden verwerkt.
 6. De Klant zal er zorg voor dragen dat de verantwoordelijke in de zin van de Wbp alle verplichtingen van de Wbp zal naleven. De Klant vrijwaart Mairel Solutions voor alle aanspraken van derden die jegens Mairel Solutions mochten worden ingesteld op grond van de Wbp.

Artikel 18. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze Algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de Klant en Mairel Solutions over de totstandkoming of de uitvoering van Overeenkomsten met betrekking tot de door Mairel Solutions te leveren of geleverde Dienst, kunnen zowel door de Klant als door Mairel Solutions aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter te Amsterdam. Mairel Solutions kan er ook voor kiezen het geschil aanhangig te maken bij de bevoegde rechter van de woonplaats van de Klant.



Hoofdstuk B - Service Level Agreement

De bepalingen van dit Hoofdstuk B [artikel 19 tot en met artikel 24] zijn, naast het bepaalde in Hoofdstuk A van deze Algemene voorwaarden [artikel 1 tot en met artikel 18], van toepassing op de Service Level Agreement [SLA] die de Klant met Mairel Solutions is aangegaan.

Artikel 19. SLA 1 [standaard]

De Klant heeft standaard recht op:

- a. assistentie en ondersteuning op het Mairel Solutions Platform binnen kantooruren, gedurende vijf [5] dagen per week van maandag tot en met vrijdag 09.00 uur tot 18.00 uur [laag 1, zoals gedefinieerd in artikel 7 lid 2 sub 1];
- b. gebruik kunnen maken van een noodtelefoonnummer waarop Mairel Solutions gedurende vierentwintig [24] uur per dag beschikbaar is bij uitval van laag 1. Daarbij geldt een first-responsetijd van één [1] uur.

Artikel 20. SLA 2

Wanneer de Klant voor SLA 2 gekozen heeft, heeft hij recht op:

- a. assistentie en ondersteuning op het Mairel Solutions Platform binnen kantooruren, gedurende vijf [5] dagen per week van maandag tot en met vrijdag 09.00 uur tot 18.00 uur [laag 1, zoals gedefinieerd in artikel 7 lid 2 sub 1];
- b. gebruik kunnen maken van een noodtelefoonnummer waarop Mairel Solutions gedurende vierentwintig [24] uur per dag beschikbaar is bij uitval van laag 1. Daarbij geldt een first-responsetijd van één [1] uur;
- c. assistentie en ondersteuning op de OS-laag [laag 2, zoals gedefinieerd in artikel 7 lid 2 sub 2] en de basissoftwarelaag [laag 3, zoals gedefinieerd in artikel 7 lid 2 sub 3] tot een half uur per maand met een first-responsetijd van één [1] uur op maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur [Nederlandse tijdzone]. Zon- en [in Nederland algemeen erkende] feestdagen zijn daarbij uitgesloten.

Artikel 21. SLA 3

Wanneer de Klant voor SLA 3 gekozen heeft dan heeft hij recht op:

- a. assistentie en ondersteuning op het Mairel Solutions Platform binnen kantooruren, gedurende vijf [5] dagen per week van maandag tot en met vrijdag 09.00 uur tot 18.00 uur [laag 1, zoals gedefinieerd in artikel 7 lid 2 sub 1];
- b. gebruik kunnen maken van een noodtelefoonnummer waarop Mairel Solutions gedurende vierentwintig [24] uur per dag beschikbaar is bij uitval van laag 1 en/of laag 5 [laag 5, zoals gedefinieerd in artikel 7 lid 2 sub 5]. Daarbij geldt een first-responsetijd van één [1] uur;
- c. assistentie en ondersteuning op de OS-laag [laag 2, zoals gedefinieerd in artikel 7 lid 2 sub 2] en de basissoftwarelaag [laag 3, zoals gedefinieerd in artikel 7 lid 2 sub 3] en de redundantielaag [laag 5, zoals gedefinieerd in artikel 7 lid 2 sub 5] tot één [1] uur per maand met een first-responsetijd van één [1] uur op maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur [Nederlandse tijdzone]. Zon- en [in Nederland algemeen erkende] feestdagen zijn daarbij uitgesloten.



SLA 3 is alleen af te nemen in combinatie met een server update pack.

SLA 3 is niet mogelijk in combinatie met root- of Administrator-toegang tot de server(s).

SLA 3 kan alleen worden afgenomen als het te ondersteunen platform voorzien is van een redundantielaag (laag 5).

Artikel 22. Softwareondersteuning

Standaard wordt geen ondersteuning verleend op de softwarelaag van Klant. Tegen betaling van een maandelijkse vergoeding is het mogelijk met vragen over software terecht te kunnen bij de Mairiel Solutions-helpdesk. Mairiel Solutions beantwoordt hierbij vragen over de OS-laag en de basissoftwarelaag van de server [laag 2 en laag 3, zoals gedefinieerd in artikel 7 lid 2 sub 2 en sub 3].

Artikel 23. SLA 1, 2 en 3 en softwareondersteuning

Ten aanzien van SLA 1, 2 en 3 en softwareondersteuning geldt tevens:

- a. bij het niet realiseren van de rechten voor de Klant geldt dezelfde compensatieregeling als in artikel 7 is bepaald ten aanzien van het niet realiseren van de uptimegarantie;
- b. ondersteuning omvat het geven van mondelinge [telefonische] en schriftelijke [e-mail] adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de geleverde producten;
- c. assistentie omvat het uitvoeren van werkzaamheden op de server door Mairiel Solutions op verzoek van de klant.

Artikel 24. Aanmeldprocedure storingen

De Klant dient de volgende procedure te volgen voor het aanmelden van storingen.

- a. Klant controleert of er gepland onderhoud is aangemeld door Mairiel Solutions via e-mail.
- b. Klant controleert of de storing al bekend is bij Mairiel Solutions en deze al gecommuniceerd is via de storings- en onderhoudsmeldingen in het Mairiel Solutions Dashboard of via de website: status.mairiel.com.
- c. Klant controleert of de oorzaak van de storing zich in het verantwoordelijkheidsgebied van Mairiel Solutions bevindt conform de afgenomen SLA [laag 1, 2, 3, 4, of 5 zoals gedefinieerd in artikel 7 lid 2].
- d. Wanneer geen van bovenstaande zaken van toepassing zijn heeft de Klant het recht om contact op te nemen via de daarvoor bestemde kanalen:
 - binnen kantooruren: per mail (support@mairiel.com) of per telefoon (+31-840-035 504);
 - buiten kantooruren: alleen per telefoon (+31-642-472 805).

Kantooruren zijn van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur.

- e. Klant zorgt dat hij na het aanmelden van een storing bereikbaar is op de in het Mairiel Solutions Dashboard gecommuniceerde telefoonnummers en e-mailadressen. Wanneer dit niet het geval is, dient de Klant dit proactief aan te geven bij aanmelding van de storing en alternatieven te communiceren.
- f. Op de melding is een first-responsetijd van toepassing welke gespecificeerd staat in de van toepassing zijnde SLA.
- g. Mairiel Solutions geeft binnen de volgens de SLA van toepassing zijnde first-responsetijd een redelijke en billijke estimated repair time [ERT].



- h. Wanneer de Klant het 24-uurssupportnummer belt voor zaken die niet ondersteund worden brengt Mairel Solutions minimaal één [1] uur nachtconsultancytarief in rekening tegen het dan van toepassing zijnde tarief.
- i. Bij discussie over het binnen of buiten support vallen van een bepaald probleem is het oordeel van Mairel Solutions leidend.
- j. Klant heeft geen aanspraak op service op grond van een afgesloten SLA indien hij een factuur nog onbetaald heeft gelaten en de betaaltermijn is verstreken.