Wat jo fan ús ferwachtsje meie.

Service Level Agreement

v2.2 · 12 november 2020

Dit is in oersetting. By ferskillen is de Nederlânske tekst bepalend.

Via B.V. (KvK: 160 68 457), Rembrandterf 1, 5261 XS Vught, Nederlân

Dizze Service Level Agreement (SLA) is in ûnskiedber ûnderdiel fan it Abonnemint tusken de Klant en VIA, mei as doel it gebrûk fan de VIA Software sa goed mooglik oan te bieden en it gebrûk foarôf ôf te sprekken. Yn dizze SLA steane, neist de beskriuwing fan de te leverjen VIA Software, ek de rjochten en de plichten fan sawol VIA as de Klant en de Brûker oangeande it oerienkommen kwaliteitsnivo (service level) fan de te leverjen tsjinsten en/of produkten (services).

Artikel 1. Definysjes

1. VIA: de besletten fennootskip mei beheinde oanspraaklikheid Via B.V., festige te Vught, Nederlân, mei kantoar oan de Rembrandterf 1, 5261 XS Vught, Nederlân. Registrearre by de Keamer fan Keaphannel ûnder nûmer: 160 68 457.
2. VIA Software: de troch VIA (of har Hannelsagint út namme fan VIA) oanbeane tapassingen, wêrûnder:

- In ferkearskundich ynternetplatfoarm foar oerheden, plysje, advysburo's en ferkearsorganisaasjes om ferkearsdata web-based te registrearjen, te rapportearjen, te monitoarjen, te signalearjen en te analysearjen;
- In ynternetmeldpunt dat spesjaal ûntwikkele is om ferkearsgegevens fan boargers of professionals maklik tagonklik te meitsjen foar ferkearskundige analyze en om gearwurking mei melders en Partners op te setten.
- In programma om doelen, projekten en middels te plannen, te monitoarjen en te evaluearjen.
- In programma foar relaasje-, software- en trainingsbehear.
- In programma wêrmei't de Klant saken lykas it oanskaffen fan data en it ynskriuwen foar trainingen regelje kin, gegevens oer it Abonnemint opfreegje kin en dêr wizigingsútstellen foar dwaan kin.
- It beskikber stellen fan datamodellen foar gebrûk.
- It leverjen fan oanfoljende tapassingen om data op in ienfâldige wize te rieplachtsjen of te brûken (lykas apps, widgets en webservices).

3. Abonnemint: de oerienkomst tusken de Klant en VIA, wêryn't de tagong ta en it gebrûk fan de VIA Software

en de dêrby jildende betingsten (lykas dy oangeande it taryf, it abonnemintsgebiet fan de Klant, it wurkgebiet fan de Brûker en de Floating License) regele is.

4. Klant: eltse (rjochts)persoan dy't mei VIA in Abonnemint slút en/of sletten hat en/of mei VIA yn petear is oer it sluten fan in Abonnemint.
5. Brûker: dejinge dy't krêftens in Abonnemint persoanlik tagong krijt ta VIA Software.
6. Ynlogkoade: de troch VIA opjûne persoanlike, unike en net-oerdraachbere kombinaasje fan sifers, letters en/of tekens, dy't keppele is oan de namme en it e-mailadres fan Brûker, wêrmei't allinnich dy Brûker tagong krije kin ta VIA Software.
7. Floating License: in dynamysk tawizingssysteem wêrby't in Brûker oer in persoanlike Ynlogkoade beskikt, wêrmei't hy tagong hat ta de VIA Software. Per Floating License hat ien aktive Brûker tagong.
8. Abonnemintsgebiet fan Klant: It yn it Abonnemint omskreaune grûngebiet dêr't de Klant tagong ta hat.
9. Wurkgebiet fan Brûker: It yn it Abonnemint omskreaune grûngebiet dêr't de Brûker tagong ta hat.
10. Database: it digitaal opsleine argyf mei gegevens, ynrjochte mei it each op fleksibel rieplachtsjen en gebrûk. De VIA Software beskikt oer meardere databases dy't apart en/of yn kombinaasje te rieplachtsjen binne. Foar de VIA Software jildt dat se yn begjinsel allinnich gegevens befettet oer it Abonnemintsgebiet fan Klant.
11. Helpdesk: in telefoannûmer dêr't in Brûker oan VIA of de Hannelsagint fragen stelle of steurings melde kin, of dêr't advys krigen wurde kin oer it gebrûk fan de VIA Software.
12. Leveringstermyn: de troch VIA opjûne terminen oangeande de levering fan de VIA Software.
13. Partner: de (rjochts)persoan dêr't VIA mei gearwurket, bygelyks by it sammeljen fan data, de ûntwikkeling fan VIA Software, it ûntsluten fan kennis en/of it ynsetten fan relaasjenetwurk.
14. Hannelsagint: de (rjochts)persoan dy't krêftens oerienkomst mei VIA út namme fan VIA in Abonnemint mei Klant oerienkomme mei.

Artikel 2. Lânferzjes

1. Fan de VIA Software binne ferskillende ferzjes ûntwikkele foar ferskillende lannen.
2. Dy ferzjes binne oanpast oan de offisjele taal, de ferkearsregels en de weikenmerken fan it oanbelangjende lân.
3. Net alle mooglikheden binne yn alle lannen beskikber.
4. Foar bepaalde lannen kinne bysûndere bepalingen jilde. Dy bepalingen binne fêstlein yn it Abonnemint of earne oars yn dizze SLA te finen.

Artikel 3. Tapaslikens

1. De SLA is fan tapassing op alle Abonneminten op de VIA Software. Se binne ek op oerienkommende wize fan tapassing op abonneminten op besibbe software, as dy apart fan de VIA Software oanbean wurdt.
2. As tapassingen dy't troch VIA neamd binne ynhâldlik of technysk fierder ûntwikkele wurde, bliuwt dizze SLA op dy modules ûnferkoarte fan tapassing.

3.

VIA hat it rjocht om nije tapassingen dy't ûntwikkele binne, mar dy't noch net yn dizze SLA neamd binne, troch se yn it Abonnemint te neamen ûnder de wurking fan de SLA te bringen.

4. Nei beëiniging fan it Abonnemint bliuwe dizze SLA fan krêft, foar safier't in soarchfâldige ôfwikkeling fan it Abonnemint dat fereasket.

Artikel 4. Abonnemint

1. Yn it Abonnemint wurdt oanjûn ta hokker tapassingen de Klant en/of Brûker tagong hat en hokker tariven dêrfoar yn rekken brocht wurde. Boppedat wurde yn it Abonnemint it Abonnemintsgebiet fan Klant en it oantal ynwenners binnen it Abonnemintsgebiet fan Klant oanjûn, mei de datum dat dat fêststeld is. As dat fan tapassing is, wurdt de Hannelsagint yn it Abonnemint neamd.
2. Yn it Abonnemint wurdt boppedat it oantal Brûkers oanjûn dat op grûn fan de Floating License tagelyk, elk mei in persoanlike Ynlogkoade, tagong hawwe kin ta de VIA Software.
3. Yn it Abonnemint kinne as it nedich is bepalingen opnommen wurde dy't ôfwike fan de SLA.

Artikel 5. Abonnemintsdoer en beëiniging

1. It Abonnemint wurdt oangien foar de doer fan minimaal ien jier. Yn it Abonnemint kin lykwols ek in langere doer oerienkommen wurde.
2. It Abonnemint giet yn op de dei sa't dy yn it Abonnemint beskreaun is; VIA sil de Ynlogkoades fan dat momint ôf oan de Brûkers ferstrekke.
3. It Abonnemint wurdt hieltyd stilswijend ferlingd foar de doer fan ien jier, útsein as de Klant opsein hat of VIA beslút – sûnder dat se ferplichte is dêr melding fan te meitsjen en sûnder dat se ferplichte is redenen op te jaan – it net te ferlingjen, wêrmei't it Abonnemint fan rjochtswegen einiget nei it ferstriken fan de dan rinnende termyn. As yn in Abonnemint in langere doer oerienkommen is, jildt by de stilswijende ferlinging dy langere doer.
4. Foar opsizzing troch de Klant jildt in termyn fan trije moanne. De opsizzing troch de Klant moat skriftlik wêze, opsteld wêze yn de Ingelske of Nederlânske taal en tekene wêze troch ien dy't dêrfoar út namme fan de Klant foechhawwend is. De opsizzing moat rjochte wêze oan: Via BV, Rembrandterf 1, 5261 XS Vught, Nederlân.
5. By ferlinging fan it Abonnemint is dêrop de meast resinte ferzje fan de SLA fan tapassing, dat wol sizze de ferzje dy't op de earste dei fan de moanne foarôfgeand oan de moanne dat de opsizzingstermyn begûn is, binnen de VIA Software nei it ynloggen te finen west hat. De Klant ferklearret him dêrmei by it tekenjen fan it Abonnemint op foarhân akkoart.
6. Tuskentiidse opsizzing fan it abonnemint is net mooglik.

Artikel 6. Leveringsterminen

1. De troch VIA opjûne Leveringsterminen binne neffens bêste witten fêststeld op grûn fan de gegevens dy't VIA by it oangean fan it Abonnemint bekend wiene, mar wurde allinnich by benadering jûn en binne allinnich yndikatyf, útsein as útdruklik skriftlik wat oars oerienkommen is. VIA spant har yn om de

Leveringsterminen safolle mooglik yn acht te nimmen. It inkele oerskriden fan Leveringsterminen bringt VIA net yn fersom; VIA sil altyd – ek as partijen in uterste termyn oerienkommen binne – op syn minst skriftlik yn gebreke steld wurde moatte, mei it stellen fan in ridlike termyn.

2. Yn gefal fan oerskriding fan leveringsterminen as gefolch fan oermacht is it bepaalde yn artikel 17 fan dizze betingsten fan tapassing.
3. De leveringsterminen hawwe betrekking op it iepenstellen fan de VIA Software lykas ek op it gebrûk fan data dy't yn de VIA Software opnommen binne.

Artikel 7. Tagong

1. Tagong ta de VIA Software wurdt krigen troch in besite oan www.via.software, of oan in oar troch VIA op te jaan ynternetadres, en dêr de Ynlogkoade yn te fieren.
2. Nei in earste besite oan dizze ynternetside kin de Ynlogkoade, as dat winske wurdt, wizige wurde yn in persoanlik te kiezen kombinaasje fan sifers en letters.
3. De Ynlogkoade is persoanlik en mei inkeld en allinnich troch de Brûker sels brûkt wurde.
4. De Klant sjocht der op ta dat de tagong ta de VIA Software op in soarchfâldige wize bart en dat dy tagong beheind bliuwt ta de persoanen dy't dêrfoar oanwiisd binne. De Brûker moat foarôfgeand oan it gebrûk fan de VIA Software de Brûkersbetingsten akseptearje, dy't ôfhinklik wêze kinne fan de databases en tapassingen dêr't it abonnemint fan Klant tagong ta jout.
5. De proseduere foar accountbehear foarsjocht deryn dat de Klant VIA skilje (073-6579115) of maile (info@via.nl) kin mei de gegevens fan in nije brûker. It giet om de folgjende gegevens: foarnamme, efternamme, e-mailadres, wurkgebiet en ynstânsje dêr't de Brûker wurksum is. VIA makket binnen 4 kantoaroeren it nije account oan. De nije brûker krijt in aktivaasjemail mei in keppeling. Op dy wize kin de nije brûker ynlogge en in persoanlik wachtwurd oanmeitsje; dêrnei kin hy/sy daliks oan de slach.
6. De Klant kin lykwols tastean dat tredden dy't feitlik by de Brûker wurksum binne, mar gjin amtner binne en/of net by Brûker yn tsjinstbetrekking binne, en dy't tagong ta de VIA Software nedich hawwe yn de útoefening fan harren wurksumheden foar de Klant, tagong hawwe ta de VIA Software. Dêrby moat bygelyks tocht wurde oan personielsleden fan advysburo's, selsstannigen sûnder personiel, staazjêrs en útstjoerkrêften.
7. De Klant sjocht der op ta dat de persoanen oan wa't in Ynlogkoade ferstrekt is, dy Ynlogkoades geheim hâlde, net oan tredden ferstrekke en yn it algemien soarchfâldich beheare.
8. Tagong ta VIA Software wurdt ferliend op basis fan in fair use policy. Dêrûnder wurdt hjir it belied fan VIA ferstien om by in bûtennormale belêsting fan de server (bygelyks troch in opsetlike belêsting fan de server fia in softwaretapassing) de tagong fan de Brûker ta de ynternetside al of net tydlik te beheinen. Foar legitym en normaal gebrûk soarget VIA foar in ynfrastruktuer dy't de belêsting fan alle oare Brûkers folslein stipet.

Artikel 8. Ynfier eigen ynformaasje

1.

By tagong ta bepaalde tapassingen en/of databases hat de Brûker de mooglikheid om sels ynformaasje yn de VIA Software yn te fieren. De Brûker jout dêrmei tastimming foar ferwurking fan dy ynformaasje yn de VIA Software-database. Yn gefal fan iepenbiermeitsjen en fermannichfâldiging dêrfan sil de Brûker dêr dúdlik en apart om tastimming frege wurde.

2. De Brûker is folslein ferantwurdlik foar de ynfierde ynformaasje. VIA of de eventuele Hannelsagint binne op gjin inkele wize ferantwurdlik of oanspraaklik foar de ynhâld fan yn de VIA Software ferwurke ynformaasje dy't troch de Brûker ynfierd is. De Brûker frijwaret VIA en de Hannelsagint fan alle oanspraken fan tredden dy't ferbân hâlde mei de troch Brûker ynfierde ynformaasje en de ferwurking dêrfan yn de VIA Software.

Artikel 9. Oanleverjen eigen byldmateriaal

1. By tagong ta bepaalde tapassingen hat de Brûker de mooglikheid om byldmateriaal oan te leverjen dat yn de VIA Software ferwurke wurdt. De Brûker jout dêrmei tastimming foar ferwurking fan dat byldmateriaal yn de VIA Software-database. Yn gefal fan iepenbiermeitsjen en fermannichfâldiging dêrfan sil de Brûker dêr dúdlik en apart om tastimming frege wurde.
2. VIA kin oanfoljende technyske easken stelle dêr't it oan te leverjen byldmateriaal oan foldwaan moat.
3. VIA hat it rjocht om de kwaliteit fan it oanlevere byldmateriaal te beoardieljen. As de kwaliteit neffens it oardiel fan VIA net genôch is, kin VIA it byldmateriaal wegerje. Dat is ek it gefal as it byldmateriaal oanstjitlik is, de privacy fan tredden skea docht of op in oare wize skea tabringt oan de goede namme fan VIA.
4. De Brûker is folslein ferantwurdlik foar it oanlevere byldmateriaal. VIA of de eventuele Hannelsagint is op gjin inkele wize ferantwurdlik of oanspraaklik foar de ynhâld fan yn de VIA Software ferwurke byldmateriaal dat troch de Brûker oanlevere is.
5. De Brûker stiet der foar yn dat troch it oanleverjen fan byldmateriaal en it ferwurkjen dêrfan yn de VIA Software gjin rjochten fan tredden skeind wurde. De Brûker frijwaret VIA en Hannelsagint fan alle oanspraken fan tredden dy't ferbân hâlde mei it troch Brûker oanlevere byldmateriaal en de ferwurking dêrfan yn de VIA Software.

Artikel 10. Gebrûk fan gegevens

1. Alle rjochten fan yntellektueel eigendom op alle krêftens it Abonnemint beskikber stelde VIA Software, mei ynbegrip fan upgrades en oanfollingen, en/of op krêftens it Abonnemint ûntwikkele of beskikber stelde analyses, rapporten, ûntwerpen, tekeningen, (data)modellen, reseptueren, programmatuer, dokuminten en saken, lykas ek it tariedende materiaal dêrfan, mei útsûndering fan de troch de Klant sels analysearre gegevens, (mei-inoar te neamen: "Ynformaasje") berêste allinnich by VIA of har lisinsjejouwers.
2. De VIA Software en de ideeën dêrefter binne en bliuwe it (yntellektueel) eigendom fan VIA; sy hat it rjocht om ideeën dy't troch de Klant en/of Brûker oandroegen wurde op te nimmen yn de VIA Software sûnder dat se dêrfoar wat oan de Klant en/of Brûker skuldich is en sûnder dat dy dêr hokker rjochten dan ek oan ûntliene kin. VIA hâldt har ek it rjocht foar om de troch de levering fan de VIA Software tanommen kennis foar oare doelen te brûken, foar safier't dêrby gjin fertroulike ynformaasje ta kennis fan tredden brocht

wurdt.

3. Wat de datamodellen yn de VIA Software oanbelanget, jildt dat VIA dêrfan eigner is en bliuwt; útsein as wat oars oerienkommen is, is en bliuwt de data dy't yn dy datamodellen ynfierd wurde fan de Klant. VIA sil dy data by beëiniging fan it Abonnemint op fersyk fan de Klant as ASCII oan de Klant leverje, nei't de Klant oan al syn ferplichtingen neffens dat Abonnemint foldien hat. De Klant moat dat fersyk binnen 1 moanne nei beëiniging fan it Abonnemint oan VIA dien hawwe; docht er dat net, dan kin VIA foar it beskikber stellen fan dy data in fergoeding easkje en/of dat beskikber stellen wegerje.
4. De Klant krijt allinnich net-eksklusive, net-oerdraachbere gebrûksrjochten en foegen dy't him by it Abonnemint útdruklik takend wurde.
5. By it Abonnemint hat de Brûker it rjocht om de VIA Software-gegevens te brûken. Dat gebrûksrjocht bliuwt lykwols beheind ta de VIA Software-gegevens dy't it Wurkgebiet fan Brûker oanbelangje.
6. De Brûker hat it rjocht om de VIA Software-gegevens, al of net yn bewurke foarm, iepenbier te meitsjen, bygelyks troch middel fan in webside, in parseberjocht of in ynterview, foarsjoen fan boarnefermelding.
7. De Brûker hat boppedat it rjocht om de VIA Software-gegevens te ferwurkjen yn eigen dokuminten of publikaasjes en dy te fermannichfâldigjen, foarsjoen fan boarnefermelding.
8. Gegevens dêr't fan oanjûn is dat se fan tredden ôfkomstich binne, meie allinnich brûkt wurde mei dúdlike fermelding fan dy tredden, op deselde wize as dat yn de VIA Software it gefal is. VIA kin dat gebrûk troch de Brûker beheine.
9. It is Brûker net tastien om gegevens troch te jaan oan tredden, oars as yn dizze SLA oanjûn, yn hokker foarm en foar hokker tapassing dan ek, útsein as yn dizze SLA of yn it abonnemint wat oars bepaald is.
10. Gebrûk fan gegevens troch advysburo's dy't yn opdracht fan Brûker wurkje is lykwols tastien, mar inkeld en allinnich foar it doel fan de oanbelangjende opdracht. Nei ôfrin fan de opdracht moat dat gebrûk daliks beëinige wurde. De Klant en Brûker steane der tsjinoer VIA en de eventuele Hannelsagint foar yn dat dy tredden hannelje yn oerienstimming mei dizze SLA.
11. Gebrûk fan gegevens troch oare oerheden dy't binnen it Wurkgebiet fan Brûker wurksum binne, is tastien, foar safier't dat gebrûk beheind is en net liedt ta in situaasje dat it foar dy oare oerheden yn it oanbelangjende Wurkgebiet fan Brûker feitlik net mear nedich of winsklik is om sels in Abonnemint oan te gean.
12. Yn gefal fan gebrûk fan gegevens troch advysburo's of oare oerheden, lykas bedoeld yn respektivelik lid 10 en lid 11, binne de Klant en Brûker ferantwurdlik foar de ferdieling fan de Ynlogkoades ûnder dy advysburo's of oare oerheden. VIA ferstrekt de Klant op fersyk in al of net periodyk oersjoch fan de krigen tagong ta de VIA Software troch Brûker, advysburo's en oare oerheden. Yn dat oersjoch wurdt ûnder mear oanjûn foar hokker doer tagong ta de VIA Software krigen is. De Klant en Brûker ferklearje har dêrmei op foarhân akkoart.
13. VIA en de eventuele Hannelsagint hawwe it rjocht om op elk momint nei te gean oft de Klant en Brûker oan it foargeande yn dizze bepaling foldien hawwe, sûnder dat dêr tastimming fan de Klant en Brûker foar nedich is, en om as it nedich is rjochtsmaatregels te nimmen. VIA hat boppedat it rjocht om de tredden,

lykas bedoeld yn lid 8, itselde rjocht ta te kennen.

14. De Klant en Brûker frijwarje VIA, de Hannelsagint en de yn lid 8 neamde tredden tsjin alle oanspraken fan tredden dy't it gefolch binne fan it iepenbier meitsjen fan de VIA Software-gegevens, lykas bedoeld yn lid 6.
15. De Klant en Brûker frijwarje VIA, de Hannelsagint en de yn lid 8 neamde tredden tsjin alle oanspraken fan tredden dy't it gefolch binne fan it ferwurkjen fan de VIA Software-gegevens yn eigen dokuminten of publikaasjes en it fermannichfâldigjen dêrfan, lykas bedoeld yn lid 7.

Artikel 11. Ynbreuk op rjochten fan tredden

1. As troch in foechhawwende rjochter yn in rjochtsgeding tsjin VIA ûnherroplik fêststeld wurdt dat de troch VIA levere VIA Software ynbreuk makket op in rjocht fan yntellektueel eigendom fan in tredde, sil VIA nei eigen kar de VIA Software ferfange troch software dy't gjin ynbreuk makket op it oanbelangjende rjocht, besykje dêr in gebrûksrjocht foar te ferwerven, of de Klant de foar dy VIA Software betelle priis werombetelje, ferminderd mei in ridlike fergoeding foar it eardere gebrûk.
2. Op VIA rêste oangeande hokker ynbreuk op rjochten fan tredden dan ek gjin oare ferplichtingen as dy't yn it earste lid neamd binne.

Artikel 12. Servicenivo

1. VIA sil de VIA Software-gegevens safolle mooglik up-to-date hâlde, foar safier't dat binnen har mooglikheden leit. Dêrby moat yn oanmerking nommen wurde dat in part fan de yn de VIA Software ferwurke ynformaasje troch tredden oanlevere wurdt.
2. De helpdesk fan VIA is foar Brûkers berikber op Nederlânske wurkdagen tusken 8.30 en 17.00 oere fia telefoannûmer +31 73 657 9115 en digitaal fia in formulier yn de software of fia info@via.nl. VIA is net ynrjochte op 24-oere-tsjinstferliening sân dagen yn 'e wike. As de helpdesk troch de Hannelsagint fersoarge wurdt, binne de gegevens oer de berikberens te finen op www.via.software en op de webside fan de Hannelsagint. De reaksjetiid is binnen 4 kantoaroeren, foar alle trije neamde kontaktfoarmen.
3. De VIA Software is folslein webbased en wurket mei de technyk fan Software as a Service (SaaS), wat betsjut dat de Brûker foar de tagong ta de VIA Software allinnich oer in kompjûter beskikke hoecht, foarsjoen fan in gongbere ynternetbrowser. De Brûker hoecht fierder gjin bysûndere hardware of software te ynstallearjen of oan te skaffen. Om tagong ta de VIA Software krije te kinnen, moat de Brûker beskikke oer in adekwate tagong ta it ynternet.
4. Wurkje mei de VIA Software is allinnich mooglik as de browser gebrûk meitsje kin fan de lêste standerts fan fersifering op it HTTPS-protokol; dêrfoar stribbet VIA by SSL Labs in level A-status nei.
5. VIA sil de VIA Software hieltyd technysk ûnderhâlde en dêr't it nedich is oanpasse oan de nijste technyske ûntwikkelingen. De Brûker hat dêr gjin hinder fan, en de beskikberens wurdt dêr ek net troch beheind. As, yn it útsûnderlike gefal en inkeld en allinnich fan tapassing op VIA Statistiek, de kâns bestiet dat de Brûker dochs hinder fan it ûnderhâld hat, sil dat ûnderhâld bûten de kantoaroeren plakfine, op in momint fan leech gebrûk. Yn dat gefal wurdt de Brûker automatysk útlogd.
6. De kommunikaasje oer alle foarmen fan ûnderhâld, steurings, updates, nije databestannen en

oankundigings rint fia notifikaasjes yn de software. De Brûker krijt boppedat in mail by miste notifikaasjes. De standertynstelling dêrfan is 1 wike. De Brûker kin dat nei eigen ynsjoch oanpasse.

7. De webhosting fan de VIA Software is troch VIA útbestege oan IS (Interned Services) te Amsterdam, op basis fan SLA Dedicated Hosting. VIA is oanspraaklik foar hokker hanneljen of neilitten fan IS dan ek en foar gebreken oan de oanbelangjende webhosting.
8. VIA sil har ta it uterste ynspanne om de VIA Software hieltyd tagonklik te hâlden, op in akseptabel kwaliteitsnivo. De VIA Software biedt, neffens de SLA mei IS, de folgjende beskikberens:

- a. Service Window: 24x7
- b. Reaksjetiid kantoartiden: 1 oere
- c. Reaksjetiid bûten kantoartiden: 4 oere
- d. Beskikberens: 98%

9. Elke oanspraaklikheid fan VIA en de eventuele Hannelsagint foar ûnderbrekkings fan de tagong ta de VIA Software, of foar gebrekkige tagong ta de VIA Software, is útsletten, foar safier't de oarsaak dêrfan by tredden leit.

Artikel 13. Prizen, tariven en betelling

1. Alle prizen en tariven jilde yn euro's en binne eksklusyf omsetbelesting en/of oare heffingen.
2. De tariven oangeande in Abonnemint kinne jierliks troch VIA oanpast wurde. Dy oanpassing sil nea heger wêze as de yndeks dy't past by de Tsjinsten (it leverjen fan VIA Software, saken en oare tsjinstferliening), ôfjûn troch it Nederlânske Sintraal Buro foar de Statistyk (CBS). VIA kin dêrfan ôfwike by de útfiering of de feitlike wurking fan it Abonnemint yn oare lannen as Nederlân.
3. VIA hat fierder by omstannichheden dy't de kostpriis ferheegje it rjocht om de troch har hantearre prizen en tariven te wizigjen. As de wiziging in ferheging fan mear as 10% ynhâldt, of as se plakfynt binnen trije moanne nei it oangean fan de Oerienkomst mei de Klant, hat de Klant it rjocht om de Oerienkomst mei VIA te ûntbinen. Dit rjocht ferfalt op de 15e dei nei de faktuerdatum fan de earste faktuer dy't nei de ferheging fan de prizen en tariven oan de Klant tastjoerd is.
4. De tariven oangeande in Abonnemint kinne jierliks troch VIA oanpast wurde.
5. Yn de rin fan it Abonnemint bliuwe lykwols de tariven fan tapassing dy't jolden hawwe by it oangean of by de oanbelangjende ferlinging fan it Abonnemint.
6. Yn gefal fan wiziging fan de tariven lykas bedoeld yn lid 2, sil VIA of de eventuele Hannelsagint de Brûker rom foar it begjin fan de opsizzingstermyn in opjefte tastjoere fan de tariven dy't by ferlinging jilde sille.
7. De fakturearring fynt plak foardat de oanbelangjende Abonnemintsperioade yngiet. Yn gefal fan meardere jierren sil de fakturearring plakfine foarôfgeand oan it nije jier.
8. Betelling fan faktueren moat, sûnder opskoarting of ferrekkening, plakfine binnen 30 dagen nei de faktuerdatum. By oerskriding fan dizze termyn is de Klant fan rjochtswegen yn fersom, is hy in fertragingsrinte gelyk oan de jildende wetlike (hannels)rinte skuldich en kinne de wurksumheden opskoarte

wurde.

Artikel 14. Blokkearring tagong

1. VIA kin de tagong fan Brûker ta de VIA Software blokkearje as bliken docht dat de SLA troch Brûker oertrêde is, as der sprake is fan misbrûk fan de VIA Software troch Brûker, of as Brûker skea oan de VIA Software of de eventuele Hannelsagint tabrocht hat of driget ta te bringen.
2. Dy blokkearring kin plakfine sûnder hokker foarôfgeande oankundiging of opjefte fan redenen dan ek. Yn gefal fan blokkearring is noch VIA, noch de eventuele Hannelsagint ta hokker skeafergoeding dan ek ferplichte.

Artikel 15. Privacy

1. De Klant stiet der foar yn dat alle wetlike foarskriften oangeande ferwurking fan persoansgegevens yn acht nommen wurde en dat alle foarskreaune oanmeldingen dien binne en alle fereaske tastimmingen foar ferwurking fan persoansgegevens krigen binne. De Klant ferstrekt VIA op earste fersyk alle ynformaasje dêroer.
2. De Klant frijwaret VIA foar alle oanspraken fan tredden dy't tsjin VIA ynsteld wurde mochten fanwegen skeining fan de wetlike foarskriften oangeande ferwurking fan persoansgegevens troch de Klant en/of de Brûkers dy't krêftens it Abonnemint tagong krije ta de VIA Software.
3. Op VIA rêste oangeande hokker ynbreuk op rjochten fan tredden dan ek gjin oare ferplichtingen as dy't yn lid 1 neamd binne.

Artikel 16. Oanspraaklikheid

1. De totale oanspraaklikheid fan VIA en de eventuele Hannelsagint fanwegen in taskriuwbere tekoartkomming yn it neikommen fan de ferplichtingen út it Abonnemint of op oare grûnen, is beheind ta fergoeding fan de materiële direkte skea. Dy oanspraaklikheid is boppedat beheind ta maksimaal it fakturearre bedrach foar de oanbelangjende Abonnemintsperioade. Dat bedrach is eksklusyf BTW en eventuele heffingen dy't troch in bûtenlânske oerheid oplein wêze kinne.
2. De oanspraaklikheid fan VIA en de eventuele Hannelsagint foar yndirekte skea en gefolchskea, lykas miste besparrings, skea troch stagnaasje yn de bedriuwsfiering en skea as gefolch fan oanspraken tsjinoer de Klant en/of Brûker, is útsletten.
3. De oanspraaklikheid fan VIA en de eventuele Hannelsagint fanwegen ferminking, ferneatiging of ferlies fan gegevens of dokuminten is útsletten.
4. In rjocht op skeafergoeding ferfalt as de skea net sa gau mooglik, uterlik binnen 8 Nederlânske wurkdagen nei it ûntstean dêrfan, skriftlik oan VIA en de eventuele Hannelsagint meld is.
5. In foardering ta skeafergoeding of oars tsjin VIA of de eventuele Hannelsagint ferfalt fjouwerentweintich moanne nei it ûntstean fan de foardering.

Artikel 17. Oermacht

1.

Noch VIA, noch de Hannelsagint, noch Klant, noch Brûker is hâlden ta it neikommen fan hokker ferplichting dan ek dy't yn it Abonnemint of yn de SLA neamd is, as hy dêr net ta yn steat is as gefolch fan oermacht.

2. Ûnder oermacht wurdt hjir ûnder mear ferstien:

- a. Oermacht fan tuleveransiers fan VIA, wêrûnder RWS, Plysje, SPV, SEPS, TomTom, HERE en IS;
- b. It net goed neikommen fan abonnemintsferplichtingen en lisinsjes troch tredden, as dy abonnemintsferplichtingen en lisinsjes yn dizze SLA oan Klant foarskreaun binne;
- c. Oerheidsmaatregels;
- d. Elektrisiteitssteuring, steuring fan it Ynternet en steuring fan it telefoannetwurk;
- e. Oarloch en natoerrampen;
- f. Wurkbesetting en staking.

3. As in oermachtsituaasje langer as njoggentich dagen duorret, hawwe sawol VIA as de Klant it rjocht om it abonnemint skriftlik te ûntbinen. It al ferstrutsen part fan de abonnemintsperioade wurdt yn dat gefal nei ferhâlding ôfrekkene, sûnder dat partijen inoar fierder wat skuldich wêze sille.

Artikel 18. Oerdracht rjochten en ferplichtingen

1. De Klant hat net it rjocht om de rjochten en ferplichtingen dy't út it Abonnemint fuortkomme sûnder skriftlike tastimming fan VIA oer te dragen oan in tredde.

Artikel 19. Bysûndere betingsten

1. It is de Klant en/of Brûker net tastien resultaten út de Database iepenbier te meitsjen dêr't men gjin weibehearder fan is of dêr't men gjin tastimming fan de weibehearder foar hat.
2. Mei it oangean fan it Abonnemint stimt de Brûker ek yn mei de hjirûnder oernommen betingsten fan HERE, dy't ek as betingen foar tredden yn it foardiel fan HERE oanmurken wurde moatte.

   a. It is Brûker net tastien om data fan de Traffic Analytics of in part fan de data út de VIA Software te heljen en/of te eksportearjen, yn hokker foarm dan ek (view only). b. It is Brûker allinnich tastien om de Trajektrapportaazjes mei snelheidsgegevens fan HERE te distribuearjen binnen it lisinsjearre wurkgebiet fan VIA Software Snelheden en allinnich oan publike organisaasjes, bygelyks oan wethâlders. It is Brûker net tastien om de Trajektrapportaazje te brûken foar consumer facing en publike doelen, lykas bygelyks in iepenbiere webside.
3. Mei it oangean fan it Abonnemint stimt de Brûker ek yn mei de hjirûnder oernommen betingsten fan SEPS, dy't ek as betingen foar tredden yn it foardiel fan SEPS oanmurken wurde moatte. a. It is Brûker net tastien om boarnedata fan MobielSchadeMelden.nl of in part fan de boarnedata út de VIA Software te heljen en/of te eksportearjen, yn hokker foarm dan ek. b. It is de Brûker tastien de data fan MobielSchadeMelden.nl of derivaten dêrfan te brûken, ûnder de útdruklike betingst dat se allinnich brûkt wurde yn it ramt fan it ynsichtlik meitsjen fan de ferkearsfeilichheid fia it platfoarm VIA Software en de dêroan keppele oare ferkearsfeilichheidstapassingen fan VIA.
4. Foar Belgyske Brûkers fan de VIA Software mei ferkearsûngelokken jildt dat VIA gjin stipe biede kin foar it

meitsjen fan in eksporttriem út it saneamde ISLP, om't VIA net talitten wurdt ta it saneamde Hilde-netwurk en dêrmei gjin tagong hat ta it ISLP.

Artikel 20. Tapaslik rjocht en skelen

1. Dizze SLA wurdt behearske troch Nederlânsk rjocht. De tapaslikens fan it Weensk Keapferdrach, as dat al fan tapassing wêze soe, is útsletten.
2. Partijen sille skelen dy't yn ferbân mei de Oerienkomst ûntstean mochten, earst besykje op te lossen troch ûnderling oerlis en, as der gjin ûnderlinge oerienstimming berikt wurdt, troch tuskenkomst fan in mediator dy't ferbûn is oan it Nederlânsk Mediation Instituut (NMI). Oerbleaune skelen, dêrûnder begrepen skelen oer it bestean en de jildichheid fan de Oerienkomst, sille yn earste ynstânsje allinnich foarlein wurde oan de foechhawwende rjochter yn it arrondissemint East-Brabân.