

## **Gebruikersovereenkomst Fairtual - SLA**

Vanaf 01-01-2021

Indien u gebruik wenst te maken van onze platformen dan zijn onderstaande voorwaarden van toepassing:

### **Artikel 1. Aansluiting**

- 1.1 Wij stellen u een gebruiksrecht ter beschikking van onze platformen.
- 1.2 U dient uw account zorgvuldig te gebruiken en in het bijzonder de bijbehorende authenticatiemiddelen strikt geheim te houden. Wij mogen er vanuit gaan dat alle handelingen verricht na authenticatie op dit account onder toezicht en met toestemming van u zijn verricht. Bij een vermoeden van misbruik dient u ons direct in te lichten.
- 1.3 U handelt bij het gebruik van onze platformen in eigen naam en voor eigen rekening en risico.
- 1.4 U zal uw gebruiksrecht op onze platformen niet ter beschikking stellen van derden, noch kosteloos, noch tegen vergoeding.

### **Artikel 2. Ingebruikname van de platformen**

- 2.1 In onderling overleg zullen partijen afspraken maken over de eventueel door te voeren aanpassingen aan de interface van de platformen. Wij zullen deze aanpassingen op basis van de input van u doorvoeren. De eindbeslissing rond welke aanpassingen worden doorgevoerd ligt bij ons.
- 2.2 U mag op ieder moment aanpassingen aan de interface verzoeken, welke wij zo goed mogelijk en in onderling overleg met u door zullen voeren.
- 2.3 U bent zelf verantwoordelijk voor het aanmaken van accounts voor uw medewerkers en andere stakeholders.
- 2.4 Onze platformen, alsmede alle informatie en afbeeldingen op de applicatie behoren to het intellectueel eigendom van ons. U heeft geen eigendomsrechten op onze platformen.

### **Artikel 3. Beschikbaarheid en onderhoud**

- 3.1 Wij spannen ons in onze platformen beschikbaar te laten zijn. Specifieke toezeggingen over beschikbaarheid of kwaliteit worden alleen gedaan in een onderhavige Service Level Agreement (SLA).
- 3.2 Wij onderhouden onze platformen actief. Onderhoud dat mogelijk tot beperkingen van de beschikbaarheid kan leiden, kan op ieder moment worden uitgevoerd. Wij spannen ons in u tijdig te informeren over gepland onderhoud en zullen onderhoud plannen na de kantooruren.

3.3 Onze project manager is tijdens de kantooruren (9u00 – 12u00 en 13u00 – 18u00) per e-mail bereikbaar voor ondersteuning aan u bij het gebruik van onze platformen. Zowel tijdens als na de kantooruren zijn bereikbaar op het nummer van de aangeduide project manager.

3.4 U bent zelf verantwoordelijk voor alle ondersteuning aan uw medewerkers met betrekking tot het gebruik van onze platformen. Behoudens door ons beschikbaar gestelde documentatie (zoals een handleiding) zijn wij niet gehouden tot enige ondersteuning of het oplossen van vragen aangebracht door stakeholders van u (zoals bezoekers, exposanten, sprekers etc.), tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

#### **Artikel 4. Aanpassingen en verbeteringen**

4.1 Wij voeren van tijd tot tijd aanpassingen / verbeteringen aan onze platformen door die fouten oplossen, nieuwe functionaliteit(en) toevoegen of de prestaties / functionaliteiten van onze platformen verbeteren / uitbreiden. Indien het uitrollen van een aanpassing mogelijk tot beperkingen van de beschikbaarheid kan leiden, zal dit op een door ons te kiezen moment worden uitgevoerd. Wij spannen ons in u tijdig te informeren over geplande aanpassingen en onderhoud. Updates worden steeds minstens 1 week vooraf aangekondigd per e-mail aan u.

4.2 Het is uitsluitend aan ons wanneer dergelijke aanpassingen (en welke) worden doorgevoerd.

4.3 Bij het realiseren van aanpassingen kunnen wij afhankelijk zijn van onze leverancier(s). Wij zijn gerechtigd bepaalde correcties of updates van een leverancier niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van onze platformen niet ten goede komt.

4.4 Op uw verzoek kunnen specifieke maatwerk aanpassingen worden doorgevoerd aan onze platformen. Wij zullen in overleg met u een omschrijving van de maatwerk aanpassingen opstellen en deze na goedkeuring zo snel mogelijk doorvoeren.

4.5 U zal aan ons de hiervoor te maken uren vergoeden tegen een uurtarief van 150 EUR excl. BTW. Er wordt steeds een offerte opgemaakt door ons, welke door u dient ondertekend te worden.

4.6 Het intellectueel eigendom op door u aan ons betaalde maatwerk aanpassingen zal eigendom blijven van ons, tenzij hiervoor andere schriftelijke afspraken werden gemaakt.