

Artikel 1 – Algemeen

1.1 Met deze 'Service Level Agreement' (SLA) legt First-Line BV haar verplichtingen jegens haar abonnees vast.

1.2 De SLA is opgesteld ter verbetering en controle van de kwaliteit van de dienstverlening via Internet van First-Line BV. De SLA geldt alleen voor personen en bedrijven die door First-Line BV gerechtigd zijn tot gebruik van de door First-Line BV geleverde diensten.

Artikel 2 – Diensten

2.1 De SLA heeft betrekking op de volgende diensten:

Het verlenen van toegang tot de pagina's van www.hendriksen.nl van Hendriksen Accountants en Adviseurs. First-Line BV zal zich maximaal inspannen om een zo hoog mogelijke bereikbaarheid te garanderen.

Het verzorgen en up-to-date houden van iMuis software.

Het verschaffen van afdoende maatregelen ten behoeve van de veiligheid en beveiliging van de toegang, het verkeer en opslag van gegevens. First-Line BV heeft hiervoor de nodige technische en organisatorische maatregelen genomen zoals het gebruik van een wachtwoord, firewalls, beveiliging van opslag en een gedegen backup procedure.

Artikel 3 – Specificaties

3.1 First-Line BV biedt de volgende specificaties per dienst aan:

De toegang tot de Hendriksen Accountants en Adviseurs website zal een bereikbaarheidspercentage hebben van tenminste 98%.

Alle abonnees zullen te allen tijde beschikken over de meest recente versie van iMuis software. Hiervoor zullen geen extra kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 4 – Veiligheid

4.1 Met betrekking tot de veiligheid biedt First-Line BV:

Ieder bedrijf krijgt voor iedere account een uniek wachtwoord

Alle servers zijn beveiligd met een Firewall

Van alle bestanden worden hoog frequent back-ups gemaakt.

Artikel 5 – Eigenaar

5.1 De aangeboden software is volledig eigendom van Accountantskantoor Hendriksen BV. Accountantskantoor Hendriksen BV draagt dan ook het risico bij het tenietgaan of achteruitgaan van alle hardware en software in eigendom van Accountantskantoor Hendriksen BV. Dit geldt niet bij tenietgaan of achteruitgaan als gevolg van opzet of onzorgvuldig gebruik door derden.

Artikel 6 – Aansprakelijkheid

6.1 First-Line BV is op geen enkele wijze aansprakelijk voor geleden schade als gevolg van overtreding van artikel 4 uit de Algemene Voorwaarden en beroept zich bovendien op overmacht indien de volgende situaties zich voordoen:

Het maximaal aantal gebruikers wordt overschreden

Bij verzuim van te leveren diensten van derde organisaties.

Artikel 7 – Wijzigingen

7.1 First-Line BV heeft de mogelijkheid om de voorwaarden van de aangeboden diensten te wijzigen. First-Line BV zal hiervan steeds te voren mededeling doen aan de abonnee.

Artikel 8 – Ingang

8.1 De datum waarop de SLA ingaat is altijd de datum waarop de abonnee zich bij First-Line BV heeft aangemeld en zijn abonnement heeft geactiveerd. De SLA wordt steeds stilzwijgend verlengd. Van toepassing is altijd de laatste versie van de SLA. Bij onduidelijkheid gelden altijd de Algemene Voorwaarden.