

# SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA).



Service & onderhoud  
BVS – series  
Bladder Volume Scanners

# Service Level Agreement (SLA).

1. Mediate Holding B.V. handelende onder de naam Mediate Medical, gevestigd te Almelo, 7609 RD aan het adres Twentepoort West 10 -5 (Magna Porta), ten deze vertegenwoordigd door J.P Paauwe, in de functie van CEO.

Hierna te noemen: “Dienstverlener”.

2. [Naam organisatie], gevestigd te [Adres organisatie], [Postcode, Woonplaats organisatie], ten deze vertegenwoordigd door [Voorletter en achternaam vertegenwoordiger], in de functie van [Functie vertegenwoordiger]

Hierna te noemen: “Opdrachtgever”.

Verklaren het volgende overeen te zijn gekomen:

## Artikel 1: Overwegingen

---

- 1a. De Dienstverlener levert de volgende dienst aan de opdrachtgever: het verlenen van service en onderhoud aan de BVS Bladder Volume Scanner met bijbehorende apparatuur. Hierna te noemen “Product”.
- 1b. De opdrachtgever verklaart gebruik te willen maken van deze dienst.
- 1c. Deze overeenkomst heeft tot doel het vastleggen van de wederzijdse rechten en plichten.

## Artikel 2: Duur

---

- 2a. Deze overeenkomst is een overeenkomst van bepaalde tijd, te weten aangegaan voor een periode van drie (3) jaren.
- 2b. De overeenkomst wordt geacht te zijn aangevangen op [datum sluiten overeenkomst] en eindigt derhalve op [datum einde overeenkomst].
- 2c. Verlenging van deze overeenkomst is mogelijk indien beide partijen dat wensen. Hiertoe stellen zij een schriftelijke verlenging op voor een nader te bepalen periode.

### Artikel 3: Diensten

---

- 3a. De Dienstverlener verplicht zich tegenover de Opdrachtgever tot het bieden van een goede ondersteuning van de overeengekomen dienst. De Opdrachtgever verplicht zich tot volledige medewerking aan deze ondersteuning en volgt de aanwijzingen van de Dienstverlener naar beste kunnen op.
- 3b. De Dienstverlener zal voor de volgende onderdelen van het product service- en onderhoudsdiensten verlenen aan de Opdrachtgever:
- Jaarlijkse een zorgvuldige check en preventief onderhoud van het product op de volgende onderdelen:

a. Main unit cover	f. Probe
b. Digital board	g. Battery interface
c. LCD screen	h. Touch screen
d. Power board	i. Indicator parts
e. Battery charger	j. Printer
  - Jaarlijks kalibreren van het product op locatie van opdrachtgever in Nederland.
  - Jaarlijks een update training op locatie van opdrachtgever of haar klant in Nederland.
  - Gratis software updates.
  - Reparaties buiten de garantie.
- 3c. De voorwaarden van Dienstverlener voor productgarantie is als bijlage aan deze SLA bijgevoegd en geldt hier als ingelast en herhaald en maakt derhalve onderdeel uit van deze SLA.
- 3d. Retourzendingen van producten kunnen enkel met voorafgaande toestemming van Dienstverlener aan Opdrachtgever worden verzonden middels een door Opdrachtgever bij Dienstverlener aangevraagd RGA nummer (Retuned Goods Authorization).

- 3e. Transportkosten van retourzendingen door Opdrachtgever naar Dienstverlener worden door Opdrachtgever gedragen.
- 3f. Diensten buiten de productgarantie van Dienstverlener zijn niet inbegrepen.
- 3g. Dienstverlener geeft op reparaties die niet voldoen aan haar garantievoorwaarden een korting van 20% op reserveonderdelen en batterijen aan Opdrachtgever.
- 3h. Dienstverlener hanteert een uurtarief van € 75,00 per uur voor werkzaamheden die niet voldoen aan de voorwaarden voor garantie. Dit bedrag is exclusief BTW.

#### Artikel 4: Service Level

---

- 4a. De Dienstverlener beschikt over een Service Centre die verantwoordelijk is voor het bieden van technische ondersteuning aan de Opdrachtgever. Het betreft hier een afdeling binnen Dienstverlener zijn organisatie die zorg draagt voor het aannemen meldingen van incidenten en het verstrekken van inlichtingen.
- 4b. De inhoud van de ondersteuning is minimaal:
  - a) Een Helpdesk die in ieder geval tijdens kantooruren bereikbaar is voor (kritieke) incidenten die door de Opdrachtgever gemeld worden per telefoon en e-mail.
  - b) Een kritiek incident zoals bedoeld in het vorige lid is een incident dat valt binnen de door de Dienstverlener geleverde dienst en waardoor het gebruikmaken van die dienst wordt belemmerd.
  - c) Kritieke incidenten dienen binnen tijdsbestek van maximaal vijf (5) werkdagen worden opgelost.
- 4c. Wanneer de Opdrachtgever vindt dat de Dienstverlener tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst stelt de Opdrachtgever de Dienstverlener daarvan schriftelijk op de hoogte. Hierop heeft de Dienstverlener de gelegenheid om deze tekortkoming te herstellen binnen een daarvoor gegeven redelijke termijn.

## Artikel 5: Aansprakelijkheid

---

- 5a. De Dienstverlener voert de overeengekomen dienst uit naar beste kunnen en is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst. Ook is de Dienstverlener niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door een tekortkoming in de uitvoering van deze overeenkomst of voor de gevolgen van onjuistheden die betrekking hebben op de dienst.

## Artikel 6: Geheimhouding

---

- 6a. Voor vertrouwelijke informatie die wordt uitgewisseld ten behoeve van de werkzaamheden of enigerlei andere vertrouwelijke informatie waar partijen mee in aanraking komen in relatie tot deze overeenkomst geldt voor beide partijen een strikte geheimhouding.
- 6b. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan materialen, ideeën, documenten, gegevens of andere informatie die (1) in relatie staan tot ontwikkeling en onderzoek, bedrijfsinformatie of –geheimen en (2) is aangemerkt als vertrouwelijk.
- 6c. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval niet verstaan:
- (1) Informatie die bij de andere partij al bekend was voor het sluiten van deze overeenkomst;
  - (2) Informatie van algemene bekendheid, of informatie die dit wordt zonder toedoen van de andere partij;
  - (3) Rechtmatig verkregen informatie van een derde, die daarmee geen geheimhoudingsplicht heeft geschonden;
  - (4) Informatie die door de andere partij onafhankelijk is ontwikkeld.

## Artikel 7: Vergoeding

---

- 7a. Voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden ontvangt de Dienstverlener een vergoeding van € 295,00 per product per jaar. De Opdrachtgever zal hiervoor vooraf éénmalig voor een bedrag van € 885,00 worden gefactureerd. De Opdrachtgever zal hiervoor Dit bedrag is exclusief BTW.

## Artikel 8: Non-overdraagbaarheid

---

- 8a. Tenzij partijen een voorafgaande schriftelijke toestemming hebben van de wederpartij, is het partijen verboden om hun rechten en plichten uit deze overeenkomst (deels) over te dragen aan derden.

## Artikel 9: Wijzigen en beëindigen van de overeenkomst

---

- 9a. Het aanbrengen van wijzigingen aan deze overeenkomst kan uitsluitend schriftelijk geschieden.
- 9b. Tussentijdse opzegging door één der partijen is niet mogelijk, tenzij
- (1) Er sprake is van wanprestatie en de tekortkomende partij in haar nakoming tekort blijft schieten, zelfs nadat zij de mogelijkheid heeft gehad om de gebreken in de nakoming te verhelpen;
  - (2) De andere partij surseance van betaling of faillissement heeft aangevraagd. In dit geval is een opzegging met onmiddellijke ingang geoorloofd.
- 9c. Wanneer één der partijen door overmacht haar verplichtingen voortvloeiend uit deze overeenkomst niet kan nakomen, mag de andere partij de overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen. De opzeggende partij is niet gehouden dat het betalen van enige schadevergoeding.

## Artikel 10: Slotbepaling

---

10a. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

10b. Alle voorgaande overeenkomsten tussen partijen worden vervangen door deze overeenkomst.

Aldus overeengekomen en in [aantal exemplaren]voud opgemaakt.

Plaats: [Plaatsnaam]

Plaats: [Plaatsnaam]

Datum: [Datum ondertekening]

Datum: [Datum ondertekening]

Handtekening Opdrachtgever

Handtekening Dienstverlener

Bijlage: productgarantie Mediate Medical



# mediate+medical.

[www.mediate-medical.com](http://www.mediate-medical.com) | [info@mediate-medical.com](mailto:info@mediate-medical.com)

## Head Office

Mediate Medical  
Magna Porta  
Twentepoort West 10-05  
7609 RD Almelo  
The Netherlands

## Logistic | Service Centre

Mediate Medical Service  
Nicolaas ten Woldeweg 23  
7957 CW De Wijk  
The Netherlands

**CE** 0123