



Service Level Agreement

CPMFactory

Geldig vanaf 01-07-2022

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Algemeen	4
1.1 Inleiding	4
1.2 CPMLive	4
1.3 Aanvullende diensten	5
1.4 Verantwoordelijkheden klant	5
1.5 Gebruiksrecht	6
1.6 Klachten	7
2 CPMFactory en systeemeisen	7
2.1 Versiebeheer	7
2.2 CPMLive in eigen beheer	7
3 CPMLive	9
3.1 Algemeen	9
3.2 Gegevensopslag	9
3.3 Beveiliging	9
3.4 Verbindingen	9
3.5 Toegangspolicy	9
3.6 Beschikbaarheid	10
3.7 Back-up & dataherstel	10
3.8 Onderhoud en beheer	10
3.9 Monitoring	11
3.10 Testomgeving	11
4 Consultancy & training	12
4.1 Consultancy ondersteuning	12
5 Support	13
5.1 Algemene ondersteuning	13
5.2 Registratie	13
5.3 Prioriteiten en reactietijden	13
5.5 Openingstijden	13
6 Licentie & Prijzen	14
6.1 CPMLive op basis van abonnementstarief	14



6.2	CPMLive op basis van aanschaf licentie _____	14
6.3	Contractduur, contracttermijn en facturatie_____	14
6.4	Gebruikers _____	14
6.5	Wijziging van de staffel _____	14
6.6	Overschrijding van de staffel_____	15
7	Overige Voorwaarden _____	15
7.1	Reiskosten _____	15
7.2	Indexatie_____	15
7.3	Afnameverplichting _____	15
7.4	Annulering consultancy en trainingen _____	15
7.5	Opschorting dienstverlening _____	15
7.6	Beëindiging_____	17
7.7	Leeslicentie _____	17
7.8	Escrow_____	17
7.9	Overige voorwaarden _____	17

1 Algemeen

1.1 Inleiding

- 1.1.1 Deze SLA, inclusief verwerkersovereenkomst, is van toepassing op de dienst CPMLive van het bedrijf CPMFactory en geeft globaal de dienstverlening van CPMFactory weer en de wederzijdse verwachtingen tussen CPMFactory en de klant.
- 1.1.2 De klant verkrijgt met het ondertekenen van een opdrachtbevestiging voor CPMLive de licentie om CPMLive te gebruiken conform deze SLA. Hij verklaart kennis genomen te hebben van en akkoord te gaan met alle in deze SLA genoemde bepalingen.
- 1.1.3 Bij het gebruik van CPMLive is altijd de meest recente SLA van toepassing. Indien CPMFactory individuele afspraken contractueel met de klant heeft vastgelegd dan zijn deze afspraken leidend als ze strijdig zijn met de SLA.
- 1.1.4 Indien noodzakelijk kan CPMFactory de SLA wijzigen. Wijzigingen zullen altijd minimaal zes weken voor de ingangsdatum kenbaar gemaakt worden per email. Indien de klant zich niet kan vinden in de aanpassing van de SLA dan bestaat de uiterste mogelijkheid om de overeenkomst met CPMFactory te beëindigen.

1.2 CPMLive

- 1.2.1 CPMFactory voorziet de klant van een dienst die continue doorontwikkeld wordt. CPMLive wordt daarbij aangepast op wijzigingen in geldende wet- en regelgeving die van toepassing is. CPMFactory kan echter niet garanderen dat de dienst altijd op het moment van publicatie van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving hierop geactualiseerd is.
- 1.2.2 CPMLive is alleen beschikbaar via de cloud, tenzij anders vermeld.
- 1.2.3 CPMLive omvat de volgende licenties:
- Dashboard: het overzichtelijk visualiseren van data zodat gebruikers de juiste informatie op het juiste tijdstip krijgen.
 - KPI: KPI governance; het invoeren, beheren en berekenen van uw KPI's.
 - Consolidate: elimineren, verrekenen en consolideren van de winst-, verlies- en balansrekeningen.
 - Forecast: vanuit een bestaande situatie scenario-analyses voorspellen en het inzichtelijk maken van lange termijn gevolgen. Driver based en statistische forecast mogelijkheden voor de begroting en rolling forecast.
 - Integrate: dit is een geïntegreerde licentie en bevat de volgende licenties van CPMLive: Dashboard, KPI, Consolidate en Forecast.
 - Automate: het geautomatiseerd ontsluiten van bronnen in een modulair datawarehouse inclusief tabular modellen.
 - Enterprise: dit is de meest uitgebreide licentie van CPMLive, het omvat alle oplossingen van CPMLive: Dashboard, KPI, Consolidate, Forecast en Automate.
- 1.2.4 CPMLive omvat de volgende rollen:
- Administrator heeft alle rechten/rollen en beheert CPMLive. De administrator kan zowel gebruikersbeveiliging als workflow beheren. Bovendien kan hij systeeminstellingen wijzigen. Deze rol is aan te raden wanneer in uw organisatie voldoende kennis is om applicatiebeheer uit te voeren.



- Planning modeler mag alles ontwikkelen in CPMLive, de planning modeler kan geen gebruikers toevoegen en geen rechten toekennen. De planning modeler maakt het datamodel. Deze rol is aan te raden wanneer in uw organisatie een business intelligence specialist aanwezig is.
- Dashboard modeler kan op basis van de ontwikkelde modellen dashboards inrichten, query's ontsluiten en daarop visuele elementen ontwikkelen. Deze rol is aan te raden wanneer in uw organisatie een functioneel beheerder aanwezig is.
- Security administrator deze gebruiker mag gebruikers toevoegen en rollen toekennen aan gebruikers.
- Controller heeft lees- en schrijfrechten. De controller kan master data management doen, gegevens importeren en exporteren. Vaak is de controller eigenaar van het forecast proces.
- Planner heeft lees- en schrijfrechten. De planner kan inhoud maken en delen.
- Viewer heeft leesrechten. De viewer kan inhoud bekijken en verkennen.

Elke rol die wordt uitgegeven is een *named user license*, dit is een exclusieve licentie van rechten die zijn toegewezen aan één enkele benoemde CPMLive gebruiker.

1.3 Aanvullende diensten

- 1.3.1 CPMFactory biedt naast CPMLive aanvullende dienstverlening aan in de vorm van consultancy, business intelligence ondersteuning (BI), corporate performance management ondersteuning (CPM), datawarehousing, trainingen, hosting diensten en technische support op het gebied van infrastructuur van de klant. Deze diensten vallen niet binnen de dienst CPMLive.

1.4 Verantwoordelijkheden klant

- 1.4.1 De klant is bij gebruik van CPMLive zélf verantwoordelijk voor:
- Inhoud en juistheid van de ingevoerde data
 - Controle op juistheid van de inrichting
 - Koppelingen met derde partijen
 - Issues veroorzaakt aan de kant van databronnen ('external files' als xls, xml en csv of databases)
 - Autorisatiebeheer; het toekennen en beheren van toegang tot de dienst en de rechten van zijn medewerkers op de diverse onderdelen van en gegevens in CPMLive
 - Optimaal kennisniveau van zijn medewerkers
 - Onderhouden van zijn eigen infrastructuur, hardware, software tools en communicatiemiddelen
 - Gebruik van de software in overeenstemming met de algemene voorwaarden, de SLA, en de geldende wet- en regelgeving, waaronder begrepen de Algemene Verordening Gegevensbescherming
 - Het aanstellen van een key user. Deze persoon is verantwoordelijk voor het gebruik van CPMLive binnen de organisatie en fungeert voor CPMFactory als eerste aanspreekpunt. De key user is verantwoordelijk voor het aanmaken van tickets in het door CPMFactory gebruikte ticketsysteem.
 - CPMFactory is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor een foutieve inrichting van de applicatie welke zich na acceptatie van de oplevering door cliënt openbaren.

1.5 Gebruiksrecht

- 1.5.1 De klant mag, indien niet anders vastgelegd, CPMLive uitsluitend gebruiken voor zijn eigen onderneming of ondernemingen en voor het maximale aantal licenties zoals vermeld in het onderdeel "Licentie & prijzen". Indien de klant CPMLive voor gebruik ter beschikking wenst te stellen aan derden is hiervoor een aparte overeenkomst vereist.
- 1.5.2 De klant kan het contract voor CPMLive niet overdragen aan een derde partij zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CPMFactory.

1.6 Klachten

- 1.6.1 CPMFactory staat open voor kritiek en vraagt haar klanten nadrukkelijk hun onvrede te uiten. CPMFactory zal iedere klacht onderzoeken en reageert zo snel als mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen, op de klacht. Klachten kunnen per email naar klachten@cpmfactory.nl verstuurd worden.

2 CPMFactory en systeemeisen

2.1 Versiebeheer

- 2.1.1 CPMLive wordt continu verder ontwikkeld en via versies uitgeleverd met nieuwe functionaliteiten, verbeteringen, oplossingen voor fouten en wettelijke functionaliteiten.
- 2.1.2 CPMLive-versies worden aangeduid in de volgende structuur:
[hoofdversie].[subversie].[onderhoudsversie].
Een ophoging van de hoofdversie geeft aan dat grote wijzigingen zijn doorgevoerd die mogelijk niet compatibel zijn met voorgaande versies.
Een ophoging van de subversie geeft aan dat nieuwe toevoegingen aan of aanzienlijke wijzigingen in de bestaande functionaliteit zijn.
Een ophoging van de onderhoudsversie geeft aan dat fouten zijn opgelost.
- 2.1.3 Elke uitlevering wordt voorzien van releasenotes. Hierin wordt beschreven welke wijzigingen zijn doorgevoerd.
- 2.1.4 Versies worden vooraf aangekondigd en worden in samenspraak met de klant waar nodig ingepland.
- 2.1.5 Een onderhoudsversie wordt binnen één maand doorgevoerd als onderdeel van de dienstverlening en is kosteloos. Ondersteuning op de vorige onderhoudsversie vervalt één maand na de release.
- 2.1.6 Een subversie wordt binnen drie maanden doorgevoerd als onderdeel van de dienstverlening en is kosteloos. Ondersteuning op de vorige subversie vervalt drie maanden na de release.
- 2.1.7 Een hoofdversie wordt in overleg met de klant doorgevoerd, maar valt buiten de reguliere dienstverlening. Hier zijn kosten aan verbonden. Ondersteuning op de vorige hoofdversie vervalt 18 maanden na de release.

2.2 CPMLive in eigen beheer

- 2.2.1 Onder eigen beheer valt een installatie van CPMLive op infrastructuur niet beheerd door CPMFactory, tenzij expliciet anders vermeld.
- 2.2.2 De klant zorgt ervoor dat zijn eigen infrastructuur in overeenstemming is met de systeemeisen en ondersteuning die noodzakelijk zijn voor een goede werking van CPMLive.
- 2.2.3 Het bijwerken van CPMLive naar een nieuwere versie valt bij eigen beheer niet onder de dienstverlening van CPMFactory.
- 2.2.4 Deze SLA is op eigen installaties uitdrukkelijk NIET van toepassing.



2.2.5 De klant biedt CPMFactory de mogelijkheid om dagelijks het aantal gebruikers uit te lezen.

3 CPMLive

3.1 Algemeen

- 3.1.1 Het intellectuele eigendomsrecht van het product CPMLive berust en blijft berusten bij CPMFactory.
- 3.1.2 CPMFactory mag en zal zich geen rechten toe-eigenen aan de data van de klant.
- 3.1.3 Voor het in stand houden van CPMLive zijn maatregelen getroffen die in dit onderdeel van de SLA beschreven zijn.

3.2 Gegevensopslag

- 3.2.1 De CPMLive database mag standaard 40 gigabyte aan data bevatten. Daarboven kunnen de kosten separaat doorbelast worden.

3.3 Beveiliging

- 3.3.1 CPMFactory zorgt voor een passende inzet van middelen, methoden en technieken om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van CPMLive te waarborgen.
- 3.3.2 Controle op misbruik is onderdeel van de standaard monitoringswerkzaamheden.
- 3.3.3 Voor Azure diensten maken wij gebruik van regio Europa – West, locatie Nederland.
- 3.3.4 Alle (persoons)gegevens bij CPMFactory zijn opgeslagen in externe datacenters in Nederland die beschikken over een ISO 27001-certificaat. Zie <https://azure.microsoft.com/nl-nl/overview/trusted-cloud/compliance/>
- 3.3.5 Meer informatie omtrent beveiliging en de organisatorische en passende maatregelen die CPMFactory neemt is terug te lezen in onze verwerkersovereenkomst.

3.4 Verbindingen

- 3.4.1 De klant maakt gebruik van CPMLive via de webbrowser. CPMLive is toegankelijk via het HTTPS protocol voor een veilige verbinding.
- 3.4.2 CPMFactory schrijft geen specifieke webbrowser voor om in te loggen op de portals. Klant dient echter altijd de meest recente beschikbare versie van de webbrowser geïnstalleerd te hebben. CPMFactory ondersteunt Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari en Microsoft Edge.

3.5 Toegangspolicy

- 3.5.1 Elke gebruiker heeft een persoonlijk profiel gekoppeld aan een unieke gebruikersnaam met bijbehorend wachtwoord.
- 3.5.2 Bij het wachtwoordpolicy is een sterk wachtwoord vereist. Bij foutieve inlogpogingen wordt de toegang geblokkeerd. Een gebruiker is zelf verantwoordelijk voor een goed wachtwoordbeheer en het periodiek wijzigen van zijn wachtwoord. De instellingen hiervoor kunnen door de klant in CPMLive worden doorgevoerd.



3.5.3 De klant dient zelf zorg te dragen voor toekenning van de juiste rechten binnen CPMLive aan iedere individuele medewerker of groep van medewerkers. CPMLive registreert het aantal gebruikers. Het aantal geregistreerde gebruikers wordt maandelijks uitgelezen om het te factureren bedrag te bepalen.

3.6 Beschikbaarheid

3.6.1 CPMFactory streeft naar een optimale beschikbaarheid van het systeem en streeft ernaar het systeem 24/7 beschikbaar te hebben.

3.6.2 Situaties die door CPMFactory uitgesloten zijn van beschikbaarheid:

- Preventief onderhoud
- Noodzakelijk spoedonderhoud, bijvoorbeeld bij een calamiteit
- Verhelpen van storingen aan de programmatuur die onder de verantwoordelijkheid van de klant valt
- Onderhoud dat met de klant is afgesproken
- Uitvoeren van een gepland wijzigingsverzoek van de klant
- Uitval van een datacenter of van de verbindingen daarnaartoe
- Natuurrampen en andere overmacht situaties

3.6.3 De hersteltijd bij een calamiteit is afhankelijk van de ernst en de duur van de situatie en de mate waarin CPMFactory afhankelijk is van derden voor het uitvoeren van herstelwerkzaamheden.

3.7 Back-up & dataherstel

3.7.1 De productieomgeving omvat alle data die door of voor de klant bewaard zijn binnen CPMLive, toegangsrechten op deze data, alsmede de logboeken van alle mutaties in data.

3.7.2 Back-up procedure:

- Minimaal één keer per 24 uur wordt een back-up van de volledige productieomgeving gemaakt en opgeslagen in de cloud.
- Elke back-up wordt 14 kalenderdagen bewaard.
- Hiermee kan elke situatie minimaal tot op 24 uur nauwkeurig tot 14 kalenderdagen terug worden gereconstrueerd.

3.7.3 Dataherstel op verzoek van klant:

- Op verzoek van klant kan een dataherstel van de gehele database van de klant teruggeplaatst worden van één van de 14 voorafgaande kalenderdagen.
- Indien het dataherstel niet is vanwege fouten of problemen bij CPMFactory, maar vanwege handelingen (van medewerkers) van de klant kan CPMFactory de kosten hiervoor bij de klant in rekening brengen.

3.8 Onderhoud en beheer

3.8.1 De klant wordt minimaal 5 dagen van te voren geïnformeerd als er sprake is van gepland onderhoud. Het streven is dit onderhoud uit te voeren op werkdagen tussen 21:00 en 07:00 uur of in het weekend.

3.8.2 Onder de werkzaamheden vallen:



- Geplande installatie van versie of fix voor CPMLive
- Ad hoc installatie van patches en hotfixes voor CPMLive op andere gebruikte software
- Omgeving conversies
- Updaten platformen

3.8.3 Noodzakelijk spoedonderhoud kan in voorkomende gevallen buiten bovengenoemde tijden en zonder voorafgaand informeren van de klant plaatsvinden.

3.9 Monitoring

3.9.1 Monitoring is gericht op het tijdig ontdekken van storingen en ongewenst gedrag. Er wordt continu gemonitord op beschikbaarheid van alle onderdelen van CPMLive.

3.9.2 Er is gedurende werktijden een CPMFactory medewerker beschikbaar om storingen en andere problemen op het CPMLive-platform direct op te lossen.

3.9.3 Ter ondersteuning van de monitoring worden daarnaast dagelijks extra controles uitgevoerd op fouten en afwijkingen uit de logbestanden.

3.10 Testomgeving

3.10.1 De klant kan een testomgeving aanvragen op basis van de productie omgeving om nieuwe updates of inrichting te testen. Hier zijn extra kosten aan verbonden.

3.10.2 Testomgevingen worden niet meegenomen in de back-up procedure en kennen een lagere performance.

4 Consultancy & training

4.1 Consultancy ondersteuning

- 4.1.1 CPMFactory benoemt voor de begeleiding van het consultancytraject een consultant. De consultant stelt samen met de klant een projectplan op met daarin de planning, requirements en verantwoordelijkheden.
- 4.1.2 Elk project wordt gemonitord op oplevering binnen het op de offerte voorgestelde budget. Er wordt contact opgenomen met de klant zodra blijkt dat het project niet binnen de gebudgetteerde dagen opgeleverd kan worden.
- 4.1.3 Consultancy wordt altijd in rekening gebracht op basis van nacalculatie, aan de hand van werkelijk afgenomen dagen of uren of op basis van professional services diensten. Aangegeven bedragen in de prijsopgave of opdrachtbevestiging zijn, waar niet expliciet anders vermeld, op basis van een schatting.
- 4.1.4 Na oplevering geeft CPMFactory trainingen aan gebruikers, afhankelijk van de behoefte varieert de training in intensiteit en vorm.
- 4.1.5 Na oplevering maakt de klant gebruik van het door CPMFactory gebruikte ticketsysteem.

5 Support

5.1 Algemene ondersteuning

- 5.1.1 De medewerkers van CPMFactory verhelpen problemen en beantwoorden vragen over CPMLive.
- 5.1.2 Een klant registreert een melding in het ticketsysteem. CPMFactory bepaalt of de melding een vraag, change, incident buiten SLA of incident binnen SLA is.
- 5.1.3 Alleen de key user(s) van de klant kan/kunnen een melding registreren.
- 5.1.4 Voor alles behalve 'incidenten binnen SLA' worden door CPMFactory kosten doorbelast.

5.2 Registratie

- 5.2.1 De klant kan via het ticketsysteem de melding registreren en de afhandeling van de melding volgen.
- 5.2.2 De klant is betrokken bij de afhandeling van de melding en kan zijn reactie en andere aanvullende informatie eraan toevoegen.

5.3 Prioriteiten en reactietijden

- 5.3.1 Onderscheid wordt gemaakt in vier meldingen:
- Incident binnen SLA: problemen in de werking van het systeem die veroorzaakt worden door inrichtingsfouten van CPMFactory.
 - Incident buiten SLA: problemen in de werking van het systeem die veroorzaakt worden door externe factoren.
 - Change: verzoeken vanuit de klant om de bestaande omgeving te wijzigen dan wel uit te breiden.
 - Vraag: Een vraag omtrent de werking van het systeem, de specifieke inrichting of CPM in het algemeen
- 5.3.2 Incidenten worden gedurende de gehele werkdag tussen 08.00 uur en 18.00 uur afgehandeld.
- 5.3.3 CPMFactory kan geen garantie geven voor de snelheid van herstel maar voor reactie bij meldingen gelden de volgende richttijden voor productie-omgevingen:

Datawarehouse & CPMLive SLA	Basis	Medium
Incident binnen sla	8 werkuren	4 werkuren
incident buiten sla	8 werkuren	4 werkuren
Change	16 werkuren	8 werkuren
Vraag	16 werkuren	8 werkuren

* Medium klant mag zowel via ticketsysteem als telefonisch meldingen registreren

5.5 Openingstijden

- 5.5.1 Telefonisch is CPMFactory bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 09:00 - 17:00 uur m.u.v. feestdagen.

6 Licentie & Prijzen

6.1 CPMLive op basis van abonnementstarief

6.1.1 CPMLive is een abonnementsdienst en voor de licentie zijn standaard géén aanschafkosten verschuldigd maar alleen een periodiek bedrag waarin alle in 1.2 genoemde diensten en onderdelen inbegrepen zijn, met uitzondering van services van derden.

6.2 CPMLive op basis van aanschaf licentie

6.2.1 De licentie voor CPMLive kan ook in het verleden verkregen zijn op basis van éénmalige aanschaf van de licentie, waarna een periodiek bedrag verschuldigd is voor gebruik van de licentie, onderhoud, support, hosting en externe diensten.

6.3 Contractduur, contracttermijn en facturatie

6.3.1 Contracten worden aangegaan voor een periode van 3 jaar, tenzij anders overeengekomen met de klant. Facturatie vindt voor het datawarehouse vooraf plaats voor de termijn van 1 jaar, voor CPMLive achteraf voor de termijn van 1 maand. Facturatie voor infrastructuur wordt contractueel vastgelegd.

6.3.2 Contracttermijn en facturatie gaan in op de datum dat CPMLive ter beschikking staat van de klant, ongeacht of CPMLive al volledig ingericht is en of de klant CPMLive al daadwerkelijk gebruikt.

6.3.3 Het contract voor CPMLive wordt na het verstrijken van de termijn, telkens stilzwijgend verlengd per de overeengekomen termijn tenzij een andere termijn met de klant wordt overeengekomen.

6.3.4 Opzegging door de klant is mogelijk door een schriftelijke kennisgeving met inachtneming van ten minste acht weken voor het einde van de dan lopende verlengingsperiode / contracttermijn.

6.3.5 Restitutie van reeds betaalde termijnen na beëindiging van het contract is niet mogelijk.

6.3.6 Opzegging door CPMFactory is alleen mogelijk door een schriftelijke kennisgeving ten minste acht weken voor het einde van de dan lopende verlengingsperiode schriftelijk heeft opgezegd. Wél behoudt CPMFactory zich het recht voor de toegang tot CPMLive tijdelijk geheel of gedeeltelijk op te schorten bij niet nakomen van betalingsverplichtingen door de klant.

6.4 Gebruikers

6.4.1 Een gebruiker is een unieke loginnaam met bijbehorend wachtwoord waarmee hij toegang kan verkrijgen tot CPMLive. Alleen gebruikers die te herleiden zijn naar een natuurlijk persoon kunnen toegang verkrijgen. De klant krijgt het door hem gewenste aantal gebruikers ter beschikking.

6.5 Wijziging van de staffel

6.5.1 De klant kan altijd per eerstvolgende verlenging van de contracttermijn wijzigen naar een hogere of lagere staffel. De abonnementskosten voor CPMLive worden dan

in de eerstvolgende contracttermijn aangepast. Dit artikel geldt voor klanten met een on-premise overeenkomst waar de facturatie jaarlijks vooraf gebeurt.

6.6 Overschrijding van de staffel

- 6.6.1 CPMFactory is gemachtigd om bij overschrijding door de klant, de staffel van de licentie aan te passen naar de staffel behorende bij het werkelijke gebruik. Dit geldt voor klanten met een on-premise overeenkomst waar de facturatie jaarlijks vooraf gebeurt.
- 6.6.2 Deze aanpassing kan geschieden met terugwerkende kracht tot het begin van de lopende contracttermijn. CPMFactory is daarbij gerechtigd voor de lopende contracttermijn alsnog een aanvullend of gewijzigd bedrag in rekening te brengen conform de geldende prijslijst.
- 6.6.3 De klant dient bij overschrijding van de staffel CPMFactory hiervan in kennis te stellen.
- 6.6.4 CPMFactory voert periodiek voor alle klanten een controle uit op juistheid van de staffel. Klanten met een on-premise omgeving geven CPMFactory eenmaal per maand toegang om controles uit te voeren om de licentie afname te kunnen waarborgen.
- 6.6.5 Artikelen 6.6.1 t/m 6.6.4 gelden enkel voor klanten met een on-premise overeenkomst waar de facturatie jaarlijks vooraf gebeurt.

7 Overige Voorwaarden

7.1 Reiskosten

- 7.1.1 Reiskosten worden niet in rekening gebracht bij minimale afname van consultancy van een dag.

7.2 Indexatie

- 7.2.1 CPMFactory zal jaarlijks per 1 januari de tarieven aanpassen overeenkomstig het consumentenprijsindexcijfer zoals gepubliceerd door het CBS. Om moverende redenen kan CPMFactory van dit percentage afwijken.

7.3 Afnameverplichting

- 7.3.1 Indien er géén (definitieve) leverdatum bij het sluiten van het contract is overeengekomen verplicht de klant zich om de overeengekomen diensten uiterlijk binnen een termijn van zes maanden na ondertekening af te nemen. Indien er binnen die termijn géén afname heeft plaatsgevonden kan CPMFactory het overeengekomen bedrag in rekening brengen.

7.4 Annulering consultancy en trainingen

- 7.4.1 Afgesproken consultancy en cursussen kunnen tot uiterlijk 10 werkdagen vóór de afgesproken datum kosteloos worden afgezegd. Bij annulering ná die termijn is CPMFactory gerechtigd het afgesproken bedrag in rekening brengen als waren de consultancy of trainingen afgenomen door de klant.

7.5 Opschorting dienstverlening

- 7.5.1 Bij niet tijdig nakomen van betalingsverplichtingen door de klant is CPMFactory gemachtigd alle dienstverlening op te schorten.
- 7.5.2 Bij niet tijdig nakomen van betalingsverplichtingen voor periodiek verschuldigde bedragen voor gebruik van CPMLive, is CPMFactory gemachtigd het gebruik van CPMLive door de klant op te schorten.
- 7.5.3 CPMFactory zal de klant hiervan schriftelijk in kennis stellen.

7.6 Beëindiging

- 7.6.1 Bij beëindiging van het contract voor het gebruik van CPMLive zal per de opzegdatum CPMLive niet meer beschikbaar zijn en heeft de klant derhalve géén toegang meer tot de gegevens in CPMLive.
- 7.6.2 Op verzoek van de klant zal CPMFactory een kopie van de complete database op een beveiligde plaats ter download beschikbaar stellen. Zie voor details de verwerkersovereenkomst. Hiervoor gemaakte kosten worden in rekening gebracht.

7.7 Leeslicentie

- 7.7.1 Mocht de klant CPMLive ook ná beëindiging nog ter inzage beschikbaar willen houden dan is dat mogelijk op basis van een beperkte leeslicentie. In CPMLive blijven alle gegevens inzichtelijk maar er kunnen dan geen gegevens meer gewijzigd worden.
- 7.7.2 Voor CPMLive op basis van een leeslicentie wordt 50% van de volgens de geldende prijslijst verschuldigde kosten in rekening gebracht.

7.8 Escrow

- 7.8.1 In geval van stopzetting van de ontwikkeling van de software is de klant gemachtigd de sourcecode van de voor de klant draaiende versie op te vragen.
- 7.8.2 De klant is vervolgens enkel toegestaan de broncode te gebruiken t.b.v. continuïteit, oftewel uitsluitend en alleen ten behoeve van het onderhouden, corrigeren, wijzigen of uitbreiden van het product, met inachtneming van de voor de klant uit de overeenkomst voortvloeiende restricties ten aanzien van onder meer gebruik, verspreiding, intellectuele eigendomsrechten en geheimhouding.
- 7.8.3 In geval dat de overeenkomst wordt beëindigd vanwege een faillissement of surseance van betaling van CPM Factory B.V. behoudt de klant het gebruiksrecht van de software, zodat de digitale omgeving gecontinueerd kan worden.
- 7.8.4 In alle gevallen worden nieuwe afspraken gemaakt voor gebruikmaking van resterende intellectuele eigendommen van CPMFactory of diens rechtsopvolgers.

7.9 Overige voorwaarden

- 7.9.1 Voor het overige zijn de Nederland ICT Voorwaarden van toepassing.