

hello energy...
...

Service Level Agreement

Versie September 2021

hello energy...

Contents

1. Inleiding	3	5.1. Functionele release.....	10
1.1. Wijziging SLA.....	3	5.2. Bugfix release	10
1.2. Doel van de SLA.....	3	5.3. Hotfix release	10
1.3. Verantwoordelijkheden Hello Energy.....	3	5.4. Release frequentie.....	10
1.4. Verantwoordelijkheden Opdrachtgever.....	3	5.5. Platform ondersteuning	10
1.5. Definities.....	3	6. Terbeschikking stellen van Hardware en bijbehorende software.....	11
2. Servicedesk	6	6.1. Ter beschikkingstelling	11
2.1. Toegang tot Servicedesk.....	6	6.2. Overige bepalingen	11
2.2. Prioriteitsstelling.....	6	6.3. Onsite support	12
2.3. Reactietijden.....	6	6.4. Onderhoud	12
2.4. Oplostijden	6	6.5. Meerwerk.....	12
2.5. Vragen.....	6		
2.6. Wensen.....	7		
2.7. Missing data alert.....	7		
2.8. Scherm of playlist offline.....	7		
3. Terbeschikkingstelling Hello Energy Applicatie.....	8		
3.1. Uptime.....	8		
3.2. Downtime	8		
3.3. Onderhoud /onderbrekingen	8		
3.4. Noodonderhoud	8		
3.5. Preventief onderhoud	8		
4. Support op Hello Energy Applicatie.....	9		
4.1. Veiligheid.....	9		
4.2. Back-up.....	9		
5. Release policy.....	10		

hello energy...

1. Inleiding

Deze Service level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening op Producten en Diensten van Hello Energy en bevat afspraken over de toegang van Opdrachtgever tot de Hello Energy Applicatie, Hardware en levering van Diensten. Door ondertekenen van de Overeenkomst (schriftelijk, met een elektronische handtekening of click to agree) verklaart de ondertekenaar bevoegd te zijn Opdrachtgever te vertegenwoordigen en aan de Overeenkomst te binden. De SLA is van kracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

1.1. Wijziging SLA

Hello Energy behoudt zich het recht voor om deze SLA gedurende de looptijd van het contract aan te passen. Deze wijzigingen betekenen voor Opdrachtgever geen vermindering van het serviceniveau en worden voorafgaand aan inwerkingtreding via email gecommuniceerd aan bij Hello Energy bekende Super User(s).

1.2. Doel van de SLA

- Vastleggen van overeengekomen afspraken en serviceniveaus inzake Applicatie, Hardware en Diensten
- Vastleggen van prioritering van Incidenten, Vragen en Wensen
- Vastleggen van bereikbaarheid van Servicedesk

1.3. Verantwoordelijkheden Hello Energy

- Hello Energy is verantwoordelijk voor implementatie van de Hello Energy Applicatie, Hardware en Diensten zoals overeengekomen in de Overeenkomst.
- Ondersteuning door de Servicedesk bij Incidenten, Vragen en Wensen alsmede het adviseren over het gebruik en de functionaliteit van de Programmatuur.
- Hello Energy reageert binnen een redelijke termijn op ondersteuningsverzoeken.
- Hello Energy onderneemt stappen om problemen op een geschikte, tijdige manier te escaleren en op te lossen.
- Hello Energy zorgt te allen tijde voor een goede communicatie met de klant.

1.4. Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

- Opdrachtgever zal Hello Energy voorzien van alle benodigde informatie en medewerking voor de levering van de Applicatie, Hardware en Diensten, inclusief eventuele vereiste autorisaties voor het op vragen van Data bij Dataproviders, inzicht in Data, facturen, overeenkomsten en andere informatie van Dataproviders, informatie over apparatuur, software en netwerkverbindingen en toegang tot het gebouw van de Klant.
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beschikbaar zijn en correct functioneren van apparatuur, software, netwerkverbindingen en overige zaken die noodzakelijk zijn voor het leveren van de Diensten, één en ander conform de Systeemvereisten.
- Opdrachtgever benoemt een Super User. De Super User zal het eerste aanspreekpunt zijn voor de dagelijkse vragen van Gebruikers. Het is mogelijk om 2 Super Users te benoemen. Het benoemen of wijzigen van een Super User wordt uitgevoerd in opdracht van Opdrachtgever. Het verzoek voor het instellen van een Super User is een wijzigingsverzoek dat via een e-mail aan de contactpersoon van Hello Energy dient te gebeuren.
- Opdrachtgever zal de door Hello Energy verstrekte Applicatie, Hardware en Diensten gebruiken zoals bedoeld.
- Opdrachtgever zal Hello Energy tijdig op de hoogte stellen van problemen
- Opdrachtgever zorgt te allen tijde voor een goede communicatie met Hello Energy.

1.5. Definities

API

Een API (Application Programming Interface) is de software-interface die het voor Hello Energy mogelijk maakt om twee Applicaties met elkaar te laten communiceren.

hello energy... ..

Applicatie

De Hello Energy Applicatie, zoals in deze SLA, in de Overeenkomst en/of op de Hello Energy website omschreven, waarop Opdrachtgever zich heeft geabonneerd via een ondertekend Orderformulier, die door Hello Energy ontwikkeld, onderhouden en ondersteund wordt en, (met login) toegankelijk is via <https://hello-energy.com/> of een andere URL. De Applicatie is hetzelfde voor alle klanten en blijft eigendom van Hello Energy.

Content

De informatie en materialen, zoals afbeeldingen, reisinformatie, nieuws- en weergegevens, Klantmateriaal en / of Klantgegevens gemaakt of verkregen door Hello Energy via openbaar toegankelijke bronnen, Data Providers, Partners en / of Opdrachtgever, die aan Opdrachtgever wordt verstrekt in het kader van de diensverlening.

Consultancy

Diensten verzorgd door Hello Energy zoals energiebesparingsadvies, advies inzake Datakoppelingen, tips over gebruik van de Applicatie, energie en duurzaamheid.

Diensten

Het geheel van de door Hello Energy aan Opdrachtgever geleverde diensten, zoals nader beschreven in de Overeenkomst en/of op de Hello Energy website.

Data

Data afkomstig van Dataproviders, gecreëerd door Hello Energy en / of anderszins, inzake energie, binnenklimaat, afval en duurzaamheid, toegankelijk gemaakt voor de Opdrachtgever.

Dataproviders

Partners van Hello Energy en / of Opdrachtgever die Data verzamelen en beschikbaar stellen.

Hardware

Schermen, mediaspeler, routers sensoren, meters. dataloggers, e.d. geleverd door Hello Energy of Partners als onderdeel van of in verband met Services.

Hosting

Hosting van Hello Energy Applicatie.

Incident

Een Incident is een (dreigende) onvolkomenheid en/of storing in Hello Energy Applicatie, Hardware en/of Diensten.

Impact

De mate waarin een Incident verstorend is voor productie dan wel proces. Impact kan zijn hoog, gemiddeld of laag.

Klantgegevens

De gegevens die zijn verzameld, geanalyseerd, gecombineerd en / of anderszins voor Opdrachtgever verwerkt door Hello Energy.

Klantmateriaal

Alle informatie, gegevens, materialen en / of werken geleverd door of namens de Opdrachtgever en / of geüpload via de Applicatie.

Kantooruren/Tijdsdefinitie

Werkdagen tussen 08.30 en 17.30 uur C(S)ET. Beschikbaarheid 's nachts is tussen 22.00 en 6.00 uur.

Melding

Verzamelnaam waaronder Incidenten, Vragen en Wensen worden geregistreerd.

Opdrachtgever

De rechtspersoon namens wie de Overeenkomst met Hello Energy is gesloten.

hello energy...

Oplostijd

Oplostijd is gedefinieerd als de tijd tussen het beëindigen van de Reactietijd van het Servicedesk ticket en de werkelijke oplossing van het ticket door Servicedesk, of, als er geen directe oplossing mogelijk is, de tijd tussen het beëindigen van de Reactietijd van het Servicedesk ticket en een workaround.

Partners

Door Hello Energy ingeschakelde derde partij(en) voor levering van Diensten en/of producten, die handelen namens en onder de verantwoordelijkheid van Hello Energy.

Playlist

Voor opdrachten waarbij content is inbegrepen, levert Hello Energy een eenmalig ingerichte playlist, die actueel gehouden wordt voor wat betreft data koppelingen, OV en weer. Opdrachtgever kan zelf content wijzigen via het Content Management Systeem (CMS).

Prioriteit

De volgorde van het afhandelen van Meldingen.

Reactietijd

Tijd tussen het moment dat Opdrachtgever een Melding doet via email of telefoon en de eerste communicatie met Opdrachtgever, in de vorm van een e-mail of telefoongesprek. De Reactietijd geldt tijdens kantooruren.

Servicedesk

Telefonische en digitale gebruiksondersteuning aan Opdrachtgever en (Super)users.

Services

Services geleverd in combinatie met de Hello Energy Applicatie, zoals data services (datakoppelingen, sensoren, integraties, e.d.) en screen services (levering & plaatsing). Service zijn per definitie klant specifiek.

Systeemvereisten

Eisen waaraan Opdrachtgever en haar partners moeten voldoen om het optimaal functioneren van de Hello Energy Applicatie, de Hardware en de Diensten te kunnen garanderen, beschikbaar via de Hello Energy Website.

Super User

Super User is een User van de Hello Energy Applicatie die de autorisatie heeft om nieuwe users namens Opdrachtgever toe te voegen.

Ticket

Een Melding van een Incident, Vraag of Wens van een User aan Servicedesk.

User

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die op grond van Overeenkomst toegang heeft tot de Hello Energy Applicatie, Hardware en Diensten.

Vraag

Vraag van User over de werking van de Hello Energy Applicatie, Hardware en Diensten.

Wens

Wens is verzoek voor een aanpassing in de Hello Energy Applicatie, Hardware en Diensten waardoor de werking of het uiterlijk anders wordt dan op dit moment het geval is. Wens omvat zowel een verandering in bestaande functionaliteit als het toevoegen van nieuwe functionaliteit.

hello energy...

2. Servicedesk

Hello Energy biedt ondersteuning aan Opdrachtgever en/of Gebruiker door middel van de Servicedesk. Incidenten, Vragen en/of Wensen ten aanzien van de Hello Energy Applicatie, Hardware en Diensten kunnen door de Super User via onze Service- Desk middels e-mail of telefoongesprek gemeld worden. Buiten kantooruren middels e-mail.

2.1. Toegang tot Servicedesk

De Super User treedt op als coördinator van Opdrachtgever voor het contact met de Servicedesk en is als zodanig daar ook aangemeld. De Super User dient te beschikken over voldoende kennis van en over het gebruik van de Hello Energy Applicatie, Hardware en Diensten. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat bij de Servicedesk van Hello Energy te allen tijde het juiste telefoonnummer en e-mailadres van de Super User(s) bekend zijn. Bij afwezigheid van een Super User kan Opdrachtgever een vervangende Super User aanwijzen.

2.2. Prioriteitsstelling

Prioriteit van een Incident wordt door Servicedesk in samenspraak met Super User vastgesteld.

- **Prioriteit 1: Hoog**

Incident heeft een hoge impact op de werking van de Hello Energy Applicatie, Hardware of Diensten. Dit betreft meestal een productieverstoring, waarbij de Hello Energy Applicatie, Hardware of Diensten in zijn geheel niet beschikbaar zijn of de betrouwbaarheid niet gegarandeerd is en alle Gebruikers treft.

- **Prioriteit 2- Gemiddeld**

Incident heeft een gemiddelde impact op de werking van de Hello Energy Applicatie, Hardware en Diensten, maar niet tot het niveau van Prioriteit 1. Het gaat om een productieverstoring in de Hello Energy Applicatie, Hardware of Diensten, terwijl die nog deels toegankelijk zijn en de werking niet ernstig verstoord/gehinderd wordt en maar een beperkt aantal gebruikers treft.

- **Prioriteit 3: Laag**

Incident heeft een lage impact op de Hello Energy Applicatie, Hardware en Diensten en veroorzaakt geen productieverstoring, bijvoorbeeld een cosmetische fout.

2.3. Reactietijden

Reactietijden zijn op een zodanige wijze ingericht en uitgewerkt dat er op Meldingen gereageerd zal worden op een wijze die passend is voor de Urgentie van de Melding. Opdrachtgever draagt zorg voor één centraal aanspreekpunt (Super User) voor Meldingen.

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Prioriteit 1: binnen vier (4) uur na ontvangst van de Melding• Prioriteit 2: binnen vierentwintig (24) uur na ontvangst van de Melding• Prioriteit 3: Binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de Melding. |
|--|

2.4. Oplostijden

Incidenten worden door Hello Energy opgelost conform onderstaande Oplostijden. Hello Energy kan geen oplostijden garanderen, indien er sprake is van afhankelijkheid van Opdrachtgever, derden of uitzonderlijk complexiteit.

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Prioriteit 1: Binnen zestien (16) uur na ontvangst van de Melding• Prioriteit 2: Binnen vierentwintig (48) uur na ontvangst van de Melding• Prioriteitsgroep 3: In overleg |
|--|

2.5. Vragen

Servicedesk beantwoordt gebruikersvragen en indien toepasbaar/mogelijk helpen we met het oplossen van de problemen die gemeld worden door de klant.

Indien de vraag duidt op ontbrekende kennis bij Opdrachtgever en het beantwoorden van de vraag langer duurt dan 30 minuten kan ervoor gekozen worden te verwijzen naar de gebruikershandleiding

hello energy...

of de beantwoording van de vraag via een (betaalde) training in te vullen.

2.6. Wensen

Wensen kunnen doorgegeven worden aan de Servicedesk en kunnen de volgende status krijgen:

- Accepted: Hello Energy snapt de wens, en vindt de wens een zinvolle toevoeging aan het product.
- Discarded: Hello Energy vindt de wens geen zinvolle toevoeging aan het product en zal deze wens niet honoreren.
- Planned: Hello Energy vindt de wens een zinvolle toevoeging aan het product, en heeft deze gepland voor een toekomstige release.
- Delivered: Hello Energy heeft de wens in het product doorgevoerd.

2.7. Missing data alert

Het kan voorkomen dat er een onderbreking is in het ontvangen van data van een meetpunt in een datakoppeling. De verantwoordelijkheid voor het ontvangen van de data ligt niet bij Hello Energy. Wel zal Hello Energy Opdrachtgever informeren over het ontbreken van de data en een advies geven over de mogelijke oorzaak en oplossing daarvan. Omdat het voorkomt dat data slechts tijdelijk niet ontvangen wordt en meestal automatisch ontbrekende data hersteld wordt, zal Hello Energy Opdrachtgever een Melding sturen, als er 7 dagen geen data wordt ontvangen.

2.8. Scherm of playlist offline

Het kan voorkomen dat een scherm (hardware) of een playlist (software) offline is. Hello Energy monitort de online status van schermen en playlists. De oorzaak van een offline status kan de verantwoordelijkheid zijn van Hello Energy, Opdrachtgever of een geval van overmacht. Als een scherm of playlist offline is gedurende 3 dagen zal Hello Energy Opdrachtgever een Melding sturen. De offline status wordt behandeld als een Melding.

hello energy...

3. Terbeschikkingstelling Hello Energy Applicatie

3.1. Uptime

De Uptime is de tijd dat de Hello Energy Applicatie in een meetperiode beschikbaar is voor Gebruiker gedurende Kantoortijden. De Meetperiode omvat een periode van een kalendermaand. De uptime wordt gemeten door de Hello Energy monitoringstool. Hello Energy garandeert dat de gemiddelde uptime voor producten zoals bedoeld in deze SLA tenminste 99% is gemeten over elke kalendermaand.

3.2. Downtime

Downtime is het totale aantal minuten dat de Gebruiker geen toegang heeft tot de Applicatie, zoals bedoeld in deze SLA. De meetperiode omvat een periode van een kalendermaand. De Downtime wordt gemeten door de monitoringtool van Hello Energy. De berekening van Downtime-minuten is exclusief de tijd dat de Gebruiker geen toegang heeft tot de Hello Energy Applicatie vanwege een van de volgende zaken:

- Beschikbaarheid van Diensten die afhankelijk zijn van een koppeling met derde partijen
- Internetprovider van Opdrachtgever
- Elke storing in Hardware, software of internetnetverbinding van Opdrachtgever
- Bandbreedte-beperkingen van Opdrachtgever
- Handelingen of nalatigheden van Opdrachtgever
- Alles buiten de directe controle van Hello Energy
- Gepland onderhoud zoals gedefinieerd in artikel 3.3. (Minimaal 5 werkdagen vooraf aangekondigd) wordt niet meegerekend als downtime.
- Overmacht
- Downtime gedurende de nachts (tussen 22.00 uur en 6.00 uur) wordt voor 50% meegerekend.

3.3. Onderhoud /onderbrekingen

- Hello Energy draagt zorg voor het beheer en onderhoud van de Applicatie.
- Hello Energy zal Opdrachtgever minimaal 5 werkdagen van tevoren op de hoogte stellen over de datum en tijd dat Hello

Energy van plan is om voor gepland onderhoud/onderbrekingen de Applicatie onbereikbaar te maken.

- In het geval van gepland onderhoud of een geplande onderbreking zal er een notificatie e-mail gestuurd worden naar de Super User van Opdrachtgever. De Super User is verantwoordelijk voor de communicatie over de onderbreking naar de overige Users.
- Opdrachtgever begrijpt en gaat ermee akkoord dat er gevallen kunnen zijn waarin Hello Energy de Applicatie zonder kennisgeving moet onderbreken om de integriteit van de Applicatie te beschermen vanwege beveiligingsproblemen, virusaanvallen, spamkwesties of andere onvoorziene omstandigheden.

3.4. Noodonderhoud

Wijzigingscontroles die onmiddellijk plaats vinden met weinig of geen voorafgaande kennisgeving. De informatie wordt kort na of tijdens de wijziging via een notificatie email naar de Super User gestuurd.

3.5. Preventief onderhoud

Wijzigingsopties die nodig zijn in de Hello Energy Applicatie, Hardware en/of Diensten indien items detecteerd worden waarop actie ondernomen moet worden om in de toekomst (nood) maatregelen te voorkomen. Deze wijzigingscontroles zullen, indien mogelijk, plaatsvinden buiten kantoortijden.

hello energy...

4. Support op Hello Energy Applicatie

4.1. Veiligheid

De verantwoordelijkheid om een User toe te voegen of te veranderen ligt bij de Super User. Het is de taak van de Super User om:

- Te verzekeren dat alleen personen die de autorisatie hebben om de Applicatie te gebruiken een actieve Username en wachtwoord hebben.
- Te verzekeren dat elk van deze User de juiste instellingen heeft om toegang te krijgen tot de Applicatie.
- Te verzekeren dat elke actieve User een veilig wachtwoord gebruikt, volgens regels van de Applicatie.

Verantwoordelijkheden Hello Energy:

- Hello Energy heeft het recht om eenzijdig veranderingen aan te brengen in de routing en complexiteit van de verleende wachtwoorden van Opdrachtgever met als doel een hogere veiligheidsstandaard te realiseren.
- In het geval van een (ernstig vermoeden van een) beveiligingslek en/of een Datalek (waaronder wordt verstaan: iedere inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens met kans op vernietiging, verlies, wijziging of ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot de persoonsgegevens tot gevolg, hetzij per ongeluk hetzij door onrechtmatige verwerking), zal Hello Energy onmiddellijk, maar uiterlijk binnen 24 uur na kennisname de Super User daarover informeren. De meldplicht geldt ongeacht de impact van het lek.
- Hello Energy spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken.
- Hello Energy is verantwoordelijk voor het tijdig oplossen van kwetsbaarheden in de Applicatie. Indien Opdrachtgever kwetsbaarheden of security tekortkomingen ontdekt in de producten die redelijkerwijs kritiek zijn van aard, dienen deze volgens Prioriteitsgroep 1 opgelost te worden.

4.2. Back-up

Er worden dagelijkse back-ups gemaakt van alle systeemcomponenten op een andere locatie dan het Hosting centrum.

hello energy...

5. Release policy

Dit onderdeel van de SLA beschrijft hoe Hello Energy de Applicatie aan klanten beschikbaar maakt. Er zijn drie typen releases:

- Functionele release
- Bug fix release
- Hotfix

5.1. Functionele release

Een functionele release bevat een nieuwe functionaliteit, of functionaliteit die is aanpast in vergelijking met de vorige release. Hello Energy streeft ernaar om functionele releases backwards compatible te maken met eerdere releases. Hierdoor hoeven klanten hun implementatie bij een nieuwe versie niet onmiddellijk aan te passen. Om gebruik te maken van de nieuwe of aangepaste functionaliteit zal het in sommige gevallen nodig zijn om de implementatie aan te passen.

5.2. Bugfix release

Een bugfix release is functioneel gelijk aan de vorige release, maar bevat correcties op door klanten gerapporteerde Incidenten.

5.3. Hotfix release

Een Hotfix release bevat een correctie op een enkele door Opdrachtgever gerapporteerd Incident van Prioriteitsgroep 1: Urgent. Opdrachtgevers kunnen altijd een hotfix aanvragen voor een Urgent Incident; het is echter aan Hello Energy om te bepalen of en hotfix gemaakt wordt, afhankelijk van technische complexiteit, klant vereisten en planning.

5.4. Release frequentie

Hello Energy maakt regelmatig een nieuwe versie van de Applicatie beschikbaar. Eén keer per maand is dit een functionele release, en één keer per maand is dit een bugfix release. Functionele releases en bugfix releases zijn onmiddellijk voor alle klanten beschikbaar. Hotfix releases zijn alleen beschikbaar voor klanten die het Incident gemeld hebben.

Incidenten die in een hotfix release zijn opgelost worden in de eerstvolgende bugfix of functionele release voor alle klanten beschikbaar gemaakt.

5.5. Platform ondersteuning

De Hello Energy Applicatie werkt op de voorlaatste en huidige versie van Google Chrome, Safari, Microsoft Edge of Firefox. Indien er ingrijpende wijzigingen in één of meerdere van deze browsers worden doorgevoerd behoudt Hello Energy zich het recht om van deze regel af te wijken.

hello energy...

6. Terbeschikking stellen van Hardware en bijbehorende software

6.1. Ter beschikkingstelling

Hello Energy stelt Hardware met ondersteunende software ter beschikking in samenwerking met verschillende partners om Opdrachtgever te bedienen met een totaalpakket. Dit omvat o.a. narrowcasting (het leveren en plaatsen van schermen met mediaspeler en content managementsysteem), submetering (leveren, plaatsen en uitlezen van submeters), sensoren (levering, plaatsing en uitlezen van sensoren voor aspecten als binnenklimaat), API-koppelingen (van en naar verschillende Databronnen).

6.2. Overige bepalingen

- Hello Energy is niet aansprakelijk voor gevolgen van aan Opdrachtgever of aan derden namens Opdrachtgever te wijten nalatigheid of ondeskundigheid.
- Indien een Overeenkomst een afwijkend serviceniveau of afwijkende afspraken bevat, zal deze Overeenkomst voorrang hebben op de SLA.
- Indien de Algemene Voorwaarden afwijken van de SLA zullen de Algemene Voorwaarden voorrang hebben.
- Als Opdrachtgever wijzigingen in hardware of software doorvoert, zonder schriftelijke toestemming van Hello Energy, komen de alle garantie- en servicebepalingen te vervallen.
- Hello Energy zal de uiterste zorg besteden aan het repareren van materiaal en fabricageproblemen in de Hardware binnen de garantietermijn van 12 maanden na levering of anders overeengekomen schriftelijk door beide partijen.
- De bovengenoemde garantie en garantieperiode geldt ook voor storingen in de Hardware die niet zijn veroorzaakt door materiaal of fabricage problemen. Deze fouten omvatten de Hardware die niet (volledig of continu) voldoet met de specificaties zoals uitdrukkelijk door Hello Energy schriftelijk verstrekt.
- Wanneer Hello Energy van mening is dat het repareren van problemen of storingen, niet mogelijk is, te lang duurt of onevenredig duur is, behoudt Hello Energy het recht om de Hardware en/ of andere geleverde items kosteloos te vervangen met vergelijkbare maar niet noodzakelijk identieke apparatuur en/ of items.
- Opdrachtgever zal Hello Energy de tijd geven die nodig is voor de reparaties, inclusief het tijdelijk stoppen met het gebruik van de Hardware. De Opdrachtgever moet werknemers of door Hello Energy aangewezen derden tot de Hardware locatie toegang geven.
- Als Hello Energy het nodig vindt om de Hardware verbinding te testen met andere apparatuur om de noodzakelijke reparaties uit te voeren, zal Opdrachtgever de relevante apparatuur beschikbaar stellen voor Hello Energy.
- Hello energy is niet aansprakelijk voor problemen of storingen die het gevolg zijn van of verband houden met Gebruikersfouten, onprofessioneel gebruik van de Hardware of externe oorzaken die niet onder de invloedssfeer van Hello Energy, zoals problemen met het internet, Data netwerkaansluitingen, spanning of voeding, brand- en waterschade of links naar apparatuur, programma's of materialen die niet zijn goedgekeurd door Hello Energy.
- Hello energy is niet aansprakelijk voor het onderzoeken of herstellen van problemen die voortvloeien uit of verband houden met wijzigingen aan de Hardware anders dan door of namens Hello Energy;
 - Het gebruik van de Hardware in strijd met de toepasselijke voorwaarden en elk verzuim namens de Klant om onderhoud aan de Hardware te hebben uitgevoerd (te zijner tijd);
 - Schade door het niet naleven van de gebruiksvorschriften en/ of instructies;
 - Schade doordat de ventilatieopeningen van de Hardware niet (voldoende) zijn geopend;
 - Schade door opzet of grove nalatigheid;
 - Schade door het openen van de Hardware zonder toestemming van Hello Energy of door een ingenieur die niet in dienst is van Hello Energy;
 - Schade die redelijkerwijs had kunnen worden voorkomen als gevolg van de plaatsing en installatie van de Hardware;

hello energy...

- De kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, kabels en accessoires;
- De kosten van (het vervangen van) onderdelen en het repareren van zaken die daarbij horen werden gedeeltelijk of volledig veroorzaakt door pogingen om reparaties uit te voeren door anderen dan Hello Energy;
- Wijzigingen aan de Hardware;
- Vervangen, verplaatsen, opnieuw installeren van de Hardware of activiteiten die daaruit voortvloeien.
- Hello Energy is nimmer verplicht tot herstel van beschadigde of verloren gegane gegevens als gevolg hiervan problemen, storingen, reparaties en / of onderhoud.
- Op basis van de overeenkomst heeft Hello Energy geen verplichtingen met betrekking tot problemen en / of andere problemen die zijn gemeld na de garantieperiode zoals aangegeven in dit artikel.
- Hello Energy kan Opdrachtgever/Gebruiker alle kosten in rekening brengen die zijn gemaakt bij het inhuren van een engineer indien achteraf gezien de Opdrachtgever geen garantierechten had.

6.3. Onsite support

Onsite support heeft als doel het op locatie oplossen van een Incident in de Hardware.

- De aansturing wordt door de service desk uitgevoerd. De planning voor onsite support gebeurt in overleg met de Opdrachtgever. Als Hello Energy werkzaamheden uitvoert die niet onder de garantie vallen, mag Hello Energy eventuele gerelateerde kosten in rekening brengen tegen het gebruikelijke tarief (€ 85,- per uur excl. BTW plus eventuele materiaalkosten). Hello Energy kan geen 100% garantie geven binnen welke termijn het Incident opgelost is. Dit is inherent aan Hardware Incidenten.
- Indien Opdrachtgever direct onsite support verzoekt wordt in overleg met onze partner een planning afgegeven. Onsite werkzaamheden worden per uur verrekend indien de oorzaak van de problemen zich buiten de Hardware bevindt. Het uurtarief bedraagt € 85,-. Per Incident wordt maximaal één

keer voorrijkosten ad € 125,00 berekend. Indien het Incident niet direct op te lossen is, behoudt Hello Energy zich het recht voor vervangende Hardware te plaatsen. Dit hoeft niet per definitie hetzelfde apparaat te zijn. Tarieven kunnen door Hello Energy worden aangepast.

6.4. Onderhoud

- Hello Energy zal alleen (preventief) onderhoud aan de Hardware uitvoeren indien overeengekomen met Opdrachtgever. Hello Energy heeft het recht om hiervoor derden in te schakelen.
- Hello Energy behoudt zich het recht voor om verbeteringen en wijzigingen aan te brengen in de Hardware en ondersteunende software, zoals (volledige) vervanging, upgrades of toevoegingen (van bepaalde onderdelen of componenten).
- Opdrachtgever moet Hello Energy toestaan om deze verbeteringen en veranderingen door te voeren voor zover dit niet zou resulteren in belangrijke wijzigingen in de functionaliteit die schadelijk zouden zijn voor Opdrachtgever.

6.5. Meerwerk

- Werkzaamheden of andere Diensten inzake Hardware gerelateerde zaken die buiten de inhoud van dit SLA vallen, zullen door Hello Energy uitsluitend worden verricht na daartoe van Opdrachtgever akkoord te hebben ontvangen.
- Meerwerk zal na voltooiing van de meerwerkzaamheden apart worden gefactureerd.
- De aard en omvang van de verrichtte meerwerkzaamheden zullen in de facturen uitdrukkelijk worden vermeld en uitdrukkelijk worden gespecificeerd.
- Een opdracht zal door Hello Energy alleen dan geaccepteerd kunnen worden indien deze opdracht gedaan is door de daartoe bevoegde contactpersoon van Opdrachtgever.
- Verplichtingen als gevolg van wijzigingen en meerwerk op dit SLA, die overeengekomen zijn, zullen geen langere looptijd kunnen hebben dan de einddatum van dit SLA.