

Service Level Agreement

Geachte heer of mevrouw,

Onderstaand vindt u het plan van aanpak voor de implementatie van Normec Foodcare Online, hierna te noemen NFO, binnen-XXXX.

1. Implementatie

Kennis en kunde

Naast uitgebreide kennis van de NFO applicatie hebben alle medewerkers van NFO een hogere en/of academische levensmiddelenachtergrond met meerdere jaren praktijkervaring. Vanuit hun ervaring zijn zij in staat om bij het inrichten van de applicatie aansluiting te zoeken met de praktijksituatie van uw organisatie.

Implementatie

Als onderdeel van dit voorstel worden door NFO implementatiedagen aangeboden. Het definitieve aantal implementatiedagen wordt in overleg vastgesteld en is voornamelijk afhankelijk van uw wensen. Tijdens deze implementatiedagen wordt de afgenomen module zodanig ingericht dat deze door uw organisatie in gebruik kan worden genomen. Dit houdt in dat het systeem klaar is voor gebruik, zonder dat de gewenste data in alle gevallen is ingevoerd. Natuurlijk kan desgewenst het aantal implementatiedagen worden uitgebreid om de inrichting van het systeem te perfectioneren. Tijdens de eerste dag zal een aantal door u gekozen medewerkers instructies ontvangen over de werking van de NFO applicatie, zodat zij in staat zijn om het systeem zelfstandig te gebruiken. Jaarlijks wordt beoordeeld of er behoefte is

aan herhalingstraining. Deze herhalingstraining kan verdere optimalisatie in gebruik en functionaliteit van de applicatie bevorderen. Naast deze trainingen bij u op locatie biedt NFO ook trainingen aan op basis van open inschrijving en via E-learning. De applicatie kan geheel zelfstandig door de getrainde medewerkers van uw organisatie gebruikt worden zonder tussenkomst van NFO. Natuurlijk kan desgewenst support worden afgenomen van een NFO medewerker.

Migratie

Als migratiewerkzaamheden zijn overeengekomen, worden deze met uiterste zorg uitgevoerd door onze medewerkers. Verificatie van data is in alle gevallen de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.

Tijdschema

De implementatiedagen worden in overleg met uw organisatie ingepland. De NFO applicatie kan na het afronden van de implementatie direct worden gebruikt. Er is geen installatie of inrichting nodig in uw ICT omgeving, tenzij anders vermeld in dit voorstel. Uw medewerkers gaan tijdens de implementatiedag direct met de applicatie aan de slag in uw eigen database op uw eigen (door ons gehoste) NFO website.

Geheimhouding en data-eigendom

De medewerkers van NFO zijn gehouden aan strikte geheimhouding van informatie, technische gegevens en/of documentatie alsmede van alle andere gegevens van de opdrachtgever die als vertrouwelijk zijn aan te merken. Elke medewerker heeft deze geheimhouding ondertekend. Dit wordt als een van de kernwaarden van ons bedrijf

beschouwd. De klant blijft te allen tijde eigenaar van de data, die door haar organisatie is opgeslagen binnen de NFO applicatie. NFO verleent te allen tijde medewerking om deze data te exporteren, bijvoorbeeld in geval van het stopzetten van de samenwerking.

2. Support en updates

Support

Onze website is voorzien van een up-to-date supportpagina die te allen tijde geraadpleegd kan worden. Mocht de benodigde informatie niet beschikbaar zijn dan kunt u altijd telefonisch contact opnemen. Tijdens kantooruren is de NFO supportafdeling van 8.30 tot 17.00 uur kosteloos bereikbaar voor vragen, via het telefoonnummer +31 (0)73 553 06 78 of per mail via support@normecfoodcareonline.com. Reguliere supportmails worden zoveel mogelijk binnen 24 uur beantwoord.

Systeemfalen en updates

In geval van systeemfalen en gerapporteerde fouten wordt binnen 4 uur terugkoppeling gegeven over de toedracht van het falen en de oplossing daarvan. Indien noodzakelijk wordt een verbetermaatregel door NFO met de hoogst mogelijke urgentie ingepland.

Om de oorzaak van het systeemfalen te achterhalen, kan de supportafdeling u vragen om bepaalde informatie te verstrekken of handelingen uit te voeren binnen de database. Dit is ten behoeve om een nauwkeurige diagnose te kunnen stellen. Het kan zijn dat uw systeembeheerder bepaalde handelingen moet uitvoeren binnen de klantdatabase. Het uitvoeren van deze handelingen is verplicht om het systeemfalen op te lossen. Het niet meewerken met deze handelingen kan het oplossen van het

systeemfalen dermate vertragen. Daarnaast is het mogelijk dat de supportafdeling handelingen verricht binnen uw database om het systeemfalen te reproduceren of op te lossen. De supportafdeling zal op voorhand altijd de gebruiker om toestemming vragen voordat zij handelingen uitvoeren binnen de klantdatabase.

Overige (kleinere) vormen van systeemfalen en algemene verbeter suggesties die niet als maatwerk worden ingeschaald, worden in overleg met uw applicatiebeheerder ingepland voor realisatie in algemene updates. Verbetersuggesties kunnen worden aangedragen door deze te bespreken met uw NFO contactpersoon of door deze te mailen naar support@normecfoodcareonline.com. Het tijdsframe voor realisatie is afhankelijk van de prioriteit van het betreffende item en wordt in overleg met onze klanten bepaald. Het aantal updates en de omvang daarvan wordt door NFO bepaald op basis van het daarvoor beschikbaar gestelde budget. Er worden door NFO geen aanvullende kosten in rekening gebracht om gebruik te kunnen maken van reguliere updates. Iedere update wordt vooraf aangekondigd via onze online supportpagina en via supportmails die wij versturen. NFO behoudt zich het recht om een update zonder goedkeuring van de klant uit te voeren.

Maatwerk

Als definitie van maatwerk gelden uitbreidingen van het systeem welke specifiek zijn voor de situatie van de klant. Dit kunnen generieke aanpassingen zijn die voor de (door NFO) bepaalde realisatiedatum dienen te worden gerealiseerd (spoedopdrachten) of aanpassingen welke om andere redenen niet worden doorgevoerd in algemene systeemupdates. NFO behoudt zich het recht voor om

gerealiseerd maatwerk in een later stadium deels of volledig aan te bieden als standaard functionaliteit. Hierbij worden geen vertrouwelijke processen of andersoortige informatie van de betreffende klant ter beschikking gesteld aan andere klanten.

Wachtwoorden

NFO is niet verantwoordelijk voor het wachtwoordenbeheer. Gebruikers van NFO kunnen zelf wachtwoorden wijzigen, indien ze hier rechten voor krijgen. Zij zijn dus zelf verantwoordelijk voor het beheer hiervan. NFO kan niet aansprakelijk worden gesteld voor misbruik, verlies of diefstal van wachtwoorden. NFO verplicht een door uw organisatie aangestelde applicatiebeheerder (aanspreekpunt) die de verantwoordelijkheid van het wachtwoordenbeheer en het toekennen rechten/rollen op zich neemt. Om een optimale veiligheid te garanderen, worden door NFO de volgende maatregelen toegepast:

- Wachtwoorden zijn opgebouwd uit minimaal 10 karakters;
- Wachtwoorden van reguliere systeemgebruikers zijn niet zichtbaar voor applicatiebeheerder(s);
- De frequentie voor het verplicht aanpassen van wachtwoorden is minimaal eens per 3 maanden en kan door uw applicatiebeheerder worden verhoogd.

3. Beschikbaarheid applicatie en databeveiliging

Algemeen

Zowel de NFO applicatie als de data zijn opgeslagen in datacenters die binnen Nederland zijn gevestigd. Dit heeft als voordeel dat er enkel gebruik wordt gemaakt van Nederlandse internetverbindingen. Deze internetverbindingen zijn zeer snel en NFO is door data-opslag binnen de eigen (NL) landgrenzen niet afhankelijk van minder

snelle verbindingen van andere landen. Daarnaast heeft het opslaan van data in Nederland als voordeel dat de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) van toepassing is.

Datacentra

Op de door ons toegepaste servers en datacentra, waarin deze servers zijn opgeslagen, zijn verschillende maatregelen van toepassing om een maximale beschikbaarheid van de NFO applicatie en mate van beveiliging te kunnen garanderen. Binnen het hoofddatacenter zijn alle vitale systemen, zoals de stroomvoorziening, de noodstroomvoeding, de airconditioning en de netwerkverbindingen, minimaal redundant (oftewel dubbel) uitgevoerd volgens het zogeheten N+1 principe. Mocht één van de systemen falen dan neemt een tweede systeem de taken direct over. Bepaalde systemen zijn zelfs dubbel uitgevoerd (N+2). Alle maatregelen tezamen zorgen dat het datacenter voldoet aan de Tier3 classificatie, wat het mogelijk maakt om 99,982% server uptime te garanderen.

Daarnaast zijn de datacentra gecertificeerd volgens de ISO 27001 standaard voor informatiebeveiliging. Vanuit de vereisten van deze standaard zijn onder andere een inbraakdetectiealarm en een alarmsysteem (borgklasse 4) met gesloten CCTV videocircuit toegepast. Verder zijn ook uitgebreide toegangscontroles middels elektrische schuifhekken voor in- en uitgaande voertuigen toegepast en is vooraf bekendgemaakt welke personen toegang hebben. Voor niet geautoriseerde personen wordt de toegang tot het datacenter ontzegd. Geautoriseerde personen dienen zichzelf voorafgaand aan een bezoek ook aan te melden. Naast de ISO 27001

standaard is het hoofddatacenter ook gecertificeerd volgens de ISO 9001 en ISO 14001 standaarden.

De servers hebben een ontsluiting van 1GB p/s om opgeslagen data zichtbaar te maken op internet. Het netwerk heeft een dubbele uitsluiting naar het internet. Dat betekent dat er meerdere glasvezelverbindingen liggen, zodat de verbinding blijft functioneren indien één glasvezelverbinding uitvalt.

Back-ups, server configuratie en firewall

Naast de beveiliging van de fysieke locatie waar de clusters draaien is ook beveiliging en beheer van de virtuele servers noodzakelijk. De servers van NFO worden maandelijks voorzien van updates aan het Operating System en middleware (zijnde serversoftware). Deze updates zorgen voor up-to-date software waardoor de kans op misbruik verkleind wordt. Een team van engineers houdt deze wijzigingen en mogelijke lekken continu in de gaten.

De servers zijn geconfigureerd in een zogeheten N+1 high availability cluster. Dit houdt in dat alle servers in een cluster draaien, waarbij minimaal één fysieke server altijd op stand-by staat.

Onderhoud aan de fysieke servers kan op die wijze worden verricht, zonder dat dit impact heeft op de beschikbaarheid van de virtuele servers. Tevens kan hierdoor in geval van storingen maximale beschikbaarheid gegarandeerd worden. Continue monitoring van serverprestaties vindt zowel op proactieve als reactieve basis plaats (24*7*365). Hierdoor zullen bepaalde zaken, zoals het vollopen van een schijf, voortijdig worden opgemerkt, waardoor er tijdig kan worden ingegrepen. Op deze wijze kan een hogere mate van uptime worden gegarandeerd.

De servers van NFO maken gebruik van twee verschillende back-upmethodes, te weten VEEAM en IASO.

VEEAM

Dit betreft een off-site server replica (disaster recovery). Dat houdt in dat, na het maken van deze replica back-up, de data wordt weggeschreven naar een geografisch gescheiden locatie. Middels VEEAM wordt een complete kopie van de server opgeslagen. Van de server wordt dagelijks ('s nachts) een back-up gemaakt. Deze dagelijkse back-up wordt voor een periode van 10 dagen bewaard. Middels VEEAM is het mogelijk om een back-up van de volledige server terug te zetten in de staat zoals deze draaide tijdens het maken van de back-up.

IASO

Dit betreft de dagelijkse back-up van alle bestanden, mappen en databases, die 's nachts plaatsvindt. Op aanvraag kunnen deze bestanden door NFO hersteld worden. Elke nacht wordt een back-up gemaakt en deze wordt voor 5 dagen opgeslagen. IASO maakt het mogelijk om data te de-dupliceren en te comprimeren. Voor de opslag van IASO back-ups wordt gebruik gemaakt van encryptie (256-bit AES). Deze encryptie kan enkel ontsleuteld worden vanaf de productieserver van NFO en maakt de data voor externen onbruikbaar.

De firewalls op onze servers blokkeren standaard alle toegang, behalve het publieke verkeer van buitenaf naar de server. Zo kunnen wij de veiligheid van de servers garanderen. Optioneel biedt NFO de mogelijkheid om toegang tot uw NFO omgeving

te beperken tot de IP-adressen van uw eigen organisatie.

Voor het beveiligen van de verbinding tussen de toepassing bij onze klanten en de datacentra wordt gebruikgemaakt van een SSL certificaat. Een SSL certificaat is een encryptie protocol en is te herkennen aan het slotje in het browserscherm en de HTTPS verbinding in het browserscherm. Middels deze beveiliging weert NFO zich tegen zogenoemde /'man in the middle attacks'.

4. Voorwaarden

Algemeen

NFO vraagt de opdrachtgever om één applicatiebeheerder aan te stellen, welke enerzijds fungeert als direct aanspreekpunt voor NFO en anderzijds als direct aanspreekpunt voor medewerkers binnen uw eigen organisatie. In geval van vragen of onduidelijkheden neemt de applicatiebeheerder van uw organisatie contact op met NFO. Indien uw organisatie over meerdere locaties beschikt, heeft het de voorkeur om één overkoepelende applicatiebeheerder aan te stellen. Dit is echter niet verplicht.

De kostenbegroting is exclusief de kosten die door de bedrijfseigen (of ingehuurde) ICT-afdeling worden berekend voor de plaatsing/aankoop van software en hardware.

NFO levert geen hardware. Alle hardware is in uw eigen beheer. NFO levert dan ook geen ondersteuning voor hardware, hoogstens advies waar geen rechten aan verbonden kunnen worden. Indien NFO hardware levert in de vorm van een actie dan zal de hardware bij overdracht samengaan met de aankoopfacturen en, indien van toepassing, garantiebonnen.

NFO is een online applicatie en om die reden is het gebruik van de applicatie niet één op één vergelijkbaar met tekstverwerkings- en spreadsheetprogramma's, zoals Microsoft Word en Microsoft Excel. Het kan daarom zijn dat u in NFO andere werkwijzen dient te hanteren voor het bewerken en verwerken van tekst, afbeeldingen, tabellen enzovoort dan u gewend bent bij het gebruik van Microsoft Word of Excel. Bestaande teksten en tabellen kunnen vanuit Word en Excel worden gekopieerd en geplakt naar NFO, echter dienen vaak qua opmaak nog verdere aanpassingen te worden gedaan. Tijdens de implementatiedag en middels onze online supportpagina wordt u voldoende op de hoogte gesteld van de werkwijzen voor het bewerken en verwerken van tekst, afbeeldingen, tabellen enzovoort in NFO.

Op al onze aanbiedingen en overeenkomsten zijn de 'NLdigital Voorwaarden 2020' van toepassing, gedeponeerd bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

De voorwaarden kunnen op aanvraag worden overhandigd. Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur of technische specificaties van de programmatuur en, in geval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien de klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. NFO heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.

Klant is te allen tijde zelf als enige partij verantwoordelijk voor de output en dient de juistheid hiervan te allen tijde te verifiëren. NFO kan op geen enkele wijze verantwoordelijk worden gehouden voor onjuistheden in de output en eventuele gevolgschade die hieruit voortvloeit of op enige manier te relateren is aan het gebruik van het systeemgebruik, bijvoorbeeld als gevolg van incidentele systeemfouten of door onjuist handelen van de klant zelf.

Aanvullend op deze voorwaarden zijn de door NFO beschikbaar gestelde producten, programmatuur en schriftelijke informatie, die in de vorm van een licentie worden verstrekt aan de klant, onderhevig aan de volgende voorwaarden. Het betreft een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie tot het gebruik van de genoemde goederen, uitsluitend binnen de eigen invloedsfeer (supply chain) van de klant. Eventueel aangeboden diensten van de klant van NFO aan derden, die niet specifiek zijn aangegeven in de offerte, worden beboet. Ongeacht of er financiële verdiensten zijn behaald bij het aanbieden van diensten middels de NFO applicatie, zal een boete van € 50.000,- worden opgelegd aan de klant per werkweek van misbruik. Onder misbruik wordt verstaan: het aanbieden van diensten, al dan niet betaald, aan derden die geen licentiehouders zijn van NFO, middels de NFO applicatie. Enkele voorbeelden zijn het aanbieden van trainingen middels de NFO applicatie aan derden welke niet werkzaam zijn in het licentie houdende bedrijf, het aanbieden van inspecties/audits middels de NFO applicatie aan derden, het aanbieden van handboeken, documenten, specificaties en overige diensten van de NFO applicatie aan derden welke geen geldige licentie hebben van de NFO applicatie. Een uitzondering hierop is uiteraard het bedoelde gebruik binnen de eigen supply chain, zoals dat met behulp van de NFO applicatie bedoeld is. Al het misbruik van de NFO applicatie aan derden zal tot onmiddellijke blokkade leiden van de licentie. NFO behoudt zich het recht voor om te allen tijde de database te controleren op misbruik.

Systeem

De huidige situatie van uw apparatuur en middelen zijn conform de technische specificaties van NFO, wetende een Google Chrome of Mozilla Firefox browser die up-to-date is (meest recente versie). Voor alle mobiele apparaten dient de meest recente versie van de benodigde besturingssoftware beschikbaar te zijn. NFO adviseert Apple iPad als tablet en Google Chrome als browser.

Databeheer en continuïteit

Ondanks ons streven naar een maximale beschikbaarheid van de applicatie is NFO niet verantwoordelijk voor downtime van servers. Door noodzakelijk onderhoud op de server van NFO door ons zelf, kan er worden afgeweken van de genoemde streefwaarden voor uptime. Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn in geval van calamiteiten. Hiervan wordt u per mail op de hoogte gesteld.

Onze servers zijn opgeslagen in de datacentra van een externe leverancier. Onze leverancier is een stabiel bedrijf dat 'tegen een stootje kan'. Dit komt onder andere tot uitdrukking in de kredietrating van het moederbedrijf van deze organisatie. Hoe stabiel de organisatie ook is, het is prettig dat mocht het mis gaan, er een 'vangnet' is ingebouwd. Dit vangnet heeft onze leverancier ingebouwd door haar gehele infrastructuur onder te brengen in een andere entiteit. Mocht onze leverancier, om wat voor reden dan ook, failliet gaan dan is de infrastructuur en daarmee ook de data van klanten afgeschermd van het faillissement. Onze leverancier is daarnaast

deelnemer van de stichting DHPA die de belangen van de toonaangevende Nederlandse providers behartigt. Onze leverancier voldoet aan de richtlijnen uit de DHPA code of conduct die bijdraagt aan een betrouwbare en veilige dienstverlening en invulling geeft aan onze verantwoordelijkheid naar de maatschappij en ons personeel. Een bewijsvoering van de kredietwaarheid van onze leverancier en kopieën van de overeenkomsten die NFO met hen is aangegaan, zijn in overleg op te vragen.

Eenzelfde structuur is intern door NFO toegepast. Mocht NFO, om wat voor reden dan ook, failliet gaan dan zorgt de Normec Group als moederorganisatie voor beschikbaarheid van de applicatie. Eventueel kan tegen meerkosten een escrow regeling overeen worden gekomen.

Eigendom en escalatie

Normec Foodcare Online B.V. is eigendom van de Normec Group. Alle contracten die door NFO zijn aangegaan met derden staan op naam van de Normec Group. Ook in geval van escalatie treedt de Normec Group op als mediator die de belangen van de klant kan behartigen. De klant is te allen tijde eigenaar van de data die door zijn organisatie is opgeslagen in de NFO applicatie. In geval van ontbinding van het contract biedt NFO volledige medewerking bij een eventuele ontsluiting van gegevens.

5. Tarieven

Tarieven van de door u afgenomen diensten en producten zijn opgenomen in deze offerte. Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd en zijn exclusief voorrijkosten en btw. Bij werkzaamheden op uw locatie worden voorrijkosten berekend van € 0,74 per kilometer vanaf onze dichtstbijzijnde vestiging in Zwolle, Den Bosch, Antwerpen, Torhout of Lokeren. Eventuele aanvullende diensten en producten zijn opgenomen in de bijgevoegde prijslijst. De betalingstermijn bedraagt 30 dagen.

Gebruikers

De gebruikerslicenties worden maandelijks gefactureerd op basis van de daadwerkelijk aanwezige gebruikers binnen de applicatie, per gebruiker per maand (hierna: p.g.p.m.). Binnen de prijslijst van deze offerte staat een indicatie van de verwachte staffelprijs, welke voor u van toepassing is. Maandelijks wordt conform het daadwerkelijk aantal gebruikers gefactureerd. Het aantal actieve gebruikers binnen de applicatie is in eigen beheer aanpasbaar.

1-3 gebruikers:	€ 15 p.g.p.m.
4-10 gebruikers:	€ 10 p.g.p.m.
11-100 gebruikers:	€ 7,50 p.g.p.m.

Onbeperkt gebruik:

Onbeperkt gebruik – 1 locatie:	€ 225 p.m.
Onbeperkt gebruik – 2 locaties:	€ 285 p.m.
Onbeperkt gebruik – 3 locaties:	€ 325 p.m.
Onbeperkt gebruik – 4 locaties:	€ 365 p.m.
Onbeperkt gebruik – 5 of meer locaties:	€ 405 p.m.

E-learning tokens

De E-learningtokens worden maandelijks gefactureerd op basis van de daadwerkelijk verbruikte tokens binnen de applicatie. Voor het volbrengen van interne trainingen en handboektrainingen wordt per geslaagde, of definitief gezakte cursist voor een cursus één token verbruikt. Binnen de prijslijst van deze offerte staat een indicatie van de verwachte staffelprijs, op basis van de ingeschatte tokens op jaarbasis. Jaarlijks wordt een evaluatie gedaan, of de ingeschatte staffel nog van toepassing is.

Tokens:

0-25 tokens:	€ 9,95 per token
26-100 tokens:	€ 8,95 per token
100-500 tokens:	€ 7,95 per token
>500 tokens:	€ 5,95 per token

Onbeperkt gebruik:

Onbeperkt gebruik - 1 locatie:	€ 695 p.m.
Onbeperkt gebruik - 2 locaties:	€ 895 p.m.
Onbeperkt gebruik - 3 locaties:	€ 1095 p.m.
Onbeperkt gebruik - 4 locaties:	€ 1295 p.m.
Onbeperkt gebruik – 5 of meer locaties:	€ 1495 p.m.

6. Geldigheidstermijn en annulering

Dit plan van aanpak heeft een geldigheidsduur van 30 (dertig) dagen na dagtekening. Afgenomen licenties gaan van start na afronding van de implementatie conform de afgestemde implementatieplanning, of 6 (zes) maanden na dagtekening van accordering van de samenwerkingsovereenkomst.

De licenties hebben een geldigheidsduur van 3 (drie) jaar en worden daarna stilzwijgend per jaar verlengd.

Opzeggen kan jaarlijks tot minimaal 1 (één) kalendermaand voordat de licentie afloopt (na verstrijken contractduur). Opzeggingen dienen schriftelijk te worden ingediend. Indien de licentie(s) worden beëindigd alvorens de volledige loopduur van het contract, zullen de resterende licentiebedragen volledig in rekening worden gebracht. Gebruikerslicenties worden per maand gefactureerd en kunnen dus ook per maand worden gewijzigd door u. Hier zijn geen restricties aan verbonden. Indien een implementatie 2 (twee) werkdagen voor de geplande datum wordt afgezegd, geldt dat 50 (vijftig) % van het geldende tarief wordt gefactureerd. Wanneer annulering op de dag voor de geplande datum, of op de geplande datum plaatsvindt, wordt het volledige bedrag doorbelast. De implementatie wordt gefactureerd op het moment dat het eerste contactmoment is gepland.

De meest recente versie van het Service Level Agreement (SLA) staat vermeld op de supportpagina van NFO (via Help-button in de applicatie) onder Contact – SLA. Wijzigingen worden niet actief gecommuniceerd. Door voortgezet gebruik van de diensten na publicatie van deze SLA wordt de inhoud ervan geacht te zijn geaccepteerd.

7. Tot slot

Wij danken u voor het in ons gestelde vertrouwen. Wij verwachten dat uw opdracht zal leiden tot een succesvolle samenwerking tussen NFO en uw organisatie met als doel het realiseren van een digitaal kwaliteitssysteem tegen voor u zo gunstig mogelijke voorwaarden en condities. Eventuele vervolgvragen over de inhoud van bovenstaande vernemen wij graag en zijn altijd welkom. Natuurlijk zijn wij ook bereid om bovenstaande toe te komen lichten.