

Service Level Agreement (SLA) – DeBedrijfsAdviseur.online

Tussen:

Oprichtnemer:

[DeBedrijfsAdviseur.online]

[KVK 94447853 [sbi70222][sbi8211]]

[E-mail: informatie@debedrijfsadviseur.online]

En:

Oprichtgever:

[Naam van de opdrachtgever]

[Adres]

[E-mailadres]

Ingangsdatum : [Datum]

Duur : [Duur van de overeenkomst]

Artikel 1: Doel van de SLA

Deze SLA heeft als doel de afspraken tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever vast te leggen met betrekking tot de te leveren diensten, de verwachtingen ten aanzien van kwaliteit, snelheid en bereikbaarheid, en de verantwoordelijkheden van beide partijen.

Artikel 2: Diensten

De opdrachtnemer biedt de volgende diensten aan:

Bedrijfsadvies	Strategische en operationele ondersteuning bij bedrijfsvoering, procesoptimalisatie en organisatieontwikkeling.
Financieel Advies	Advies omtrent financiële planning, begrotingen en het beheer van financiële risico's.
Coaching en Training	Begeleiding van medewerkers en management in hun persoonlijke en professionele ontwikkeling.
Marktonderzoek	Analyse van markten, concurrentie en klantgedrag ter ondersteuning van strategische beslissingen.
Specifieke Diensten	[Eventuele andere specifieke diensten]. [deze worden separaat vastgelegd]

Artikel 3: Kwaliteitsnormen

Deskundigheid

De opdrachtnemer waarborgt dat de diensten worden uitgevoerd door gekwalificeerde en ervaren professionals, die voldoen aan relevante wet- en regelgeving.

Communicatie

De opdrachtnemer zal binnen 24 uur reageren op vragen en verzoeken van de opdrachtgever.

Rapportages

De opdrachtnemer levert periodieke rapportages over de voortgang van de werkzaamheden, Minimaal [bijvoorbeeld maandelijks], tenzij anders overeengekomen.

Artikel 4: Respons- en Oplostijden

Reactietijd

De opdrachtnemer zal binnen 1 werkdag reageren op verzoeken om ondersteuning of advies.

Oplostijd

Indien er zich problemen voordoen, streeft de opdrachtnemer naar een oplossing binnen 3 werkdagen, Afhankelijk van de complexiteit van het probleem.

Artikel 5: Verantwoordelijkheden van de Opdrachtgever

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de tijdige aanlevering van benodigde informatie, documenten en toegang tot relevante systemen.

De opdrachtgever moet beschikbaar zijn voor overleg en feedback op afgesproken momenten.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het informeren van de opdrachtnemer over relevante veranderingen in de organisatie of omgeving die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de diensten.

Artikel 6: Wijzigingen en Aanpassingen

Wijzigingen in de diensten of de voorwaarden van deze SLA kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever.

Indien een wijziging leidt tot extra kosten of tijdsbeslag, zal de opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan vooraf op de hoogte stellen.

Artikel 7: Aansprakelijkheid

De opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de diensten, met inachtneming van de in artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of gemiste kansen.

Artikel 8: Vertrouwelijkheid

Beide partijen verplichten zich om alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van deze SLA ontvangen, vertrouwelijk te behandelen.

Vertrouwelijke informatie mag alleen worden gedeeld met medewerkers of derden die deze informatie nodig hebben voor de uitvoering van de overeenkomst.

De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft ook na beëindiging van deze overeenkomst van kracht voor een periode van vijf jaar.

Artikel 9: Geschillen

Op deze SLA is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze SLA zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het Arrondissement waar de opdrachtnemer is gevestigd.

Artikel 10: Slotbepalingen

Deze SLA vormt de volledige overeenkomst tussen de partijen en vervangt alle eerdere afspraken, schriftelijk of mondeling, met betrekking tot het onderwerp hiervan.

Indien een bepaling van deze SLA ongeldig of vernietigbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

Artikel 11: Ondertekening

Door ondertekening van deze SLA gaan beide partijen akkoord met de hierin vastgelegde afspraken en voorwaarden.

[Plaats] _____

[Plaats] _____

[Datum] _____

[Datum] _____

[Naam] _____

[Naam] _____

[Functie] _____

[Functie] _____

Handtekening Opdrachtnemer:

Handtekening Opdrachtgever: