

Service Level Agreement

Januari 2026

Artikel 1. Definities

Definities uit de Overeenkomst zijn ook van toepassing op de SLA. Onder de navolgende begrippen wordt verstaan:

<u>Account Manager</u>	Door Vitec Memorix aangewezen persoon die dient als contactpersoon bij Vitec Memorix voor Opdrachtgever voor het aanvragen van nieuwe functionaliteiten en voor het melden van kritieke incidenten en/of problemen.
<u>Back-up</u>	Het veiligstellen van data door middel van het incrementeel wegschrijven hiervan op een back-up medium.
<u>Beschikbaarheid</u>	Het moment waarop de Opdrachtgever toegankelijk is voor geautoriseerde gebruikers.
<u>Contactpersoon</u>	Een bij de Opdrachtgever werkzaam en door Opdrachtgever aan te wijzen persoon die dient als contactpersoon voor relevante kwesties aangaande de overeengekomen Diensten.
<u>Correctief Onderhoud</u>	Onderhoud naar aanleiding van een Storing of Incident met als doel het herstellen van functionaliteit.
<u>Diensten</u>	De diensten zoals overeengekomen in de Overeenkomst, waaronder onder meer begrepen de terbeschikkingstelling van de Software.
<u>Gepland Onderhoud</u>	Adaptief (vanwege externe ontwikkelingen), additief (vanwege functionele eisen), perfectief (prestatie verbeterend) en preventief onderhoud (voorkomen van fouten) en ander onderhoud dat vooraf door Vitec Memorix gepland kan worden.
<u>Incident</u>	Een onvoorziene (dreigende) verstoring van de Software waardoor Opdrachtgever geen gebruik kan maken van de Software zoals overeengekomen.
<u>Kantooruren</u>	Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.
<u>Klantenportaal</u>	Online portaal ten behoeve van communicatie tussen Opdrachtgever en Vitec Memorix.
<u>Maand</u>	Periode die begint op de eerste dag van een maand en eindigt op de laatste dag van diezelfde maand.
<u>Maintenance Window</u>	De periode buiten de Kantooruren.
<u>Melding</u>	Een melding aan de Service Desk.
<u>Onderhoud</u>	Gepland Onderhoud en Correctief Onderhoud.
<u>Opdrachtgever</u>	De klant van Vitec Memorix.
<u>Overeenkomst</u>	De overkoepelende overeenkomst tussen Vitec Memorix en de Opdrachtgever.
<u>Overmacht</u>	Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, die niet te wijten is aan schuld van een partij en evenmin krachtens, wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk rechtsverkeer geldende opvatting voor rekening van de betreffende partij komt, levert overmacht op.
<u>Prioriteit</u>	De volgorde op basis waarvan een Incident, Probleem en/of Storing wordt behandeld.

<u>Probleem</u>	Een verstoring of dreigende verstoring van de Software waardoor het overeengekomen serviceniveau niet door Vitec Memorix kan worden gegarandeerd maar geen invloed heeft op de werking van de Software.
<u>Servicedesk</u>	Afdeling en Jira Klantenportaal binnen Vitec Memorix die Incidenten en Problemen in ontvangst neemt en zorgt voor afhandeling.
<u>SLA</u>	Service Level Agreement (het huidige document).
<u>Software</u>	De door Vitec Memorix (al dan niet op afstand) ter beschikking gestelde programmatuur conform de Overeenkomst.
<u>Storing</u>	Een Incident of Probleem.
<u>Update</u>	Een aanpassing aan de Software waarbij aanpassingen worden gedaan of bugs worden opgelost.
<u>Upgrade</u>	Een aanpassing aan de Software waarbij nieuwe functionaliteit wordt toegevoegd.
<u>Werkdag</u>	Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de volgens de Nederlandse kalender algemeen erkende aangewezen feestdagen.

Artikel 2. Algemeen

2.1. Algemeen

Deze Service Level Agreement (SLA) maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. De SLA heeft betrekking op de Diensten zoals beschreven in de Overeenkomst. De dienstverlening beschreven in deze SLA is ter ondersteuning daarvan.

De SLA gaat in op datum van oplevering van de diensten en heeft een looptijd gelijk aan die van de Overeenkomst.

De Opdrachtgever krijgt het voorwaardelijke, niet-exclusieve en niet overdraagbare recht om de Diensten zoals beschreven in de Overeenkomst voor bepaalde tijd te gebruiken tegen de daarbij gespecificeerde vergoeding. Technische inrichting en de technische infrastructuur (systeemomgeving), zoals servers, databaseschema's en programmatuur, blijft (intellectueel) eigendom van Vitec Memorix en wordt niet geleverd.

Het doel van deze SLA is het inzicht geven in de vormen en wijze van dienstverlening ter zake de Overeenkomst (meer specifiek de Software), zoals bijvoorbeeld Onderhoud, Back-up, alsmede de wijze waarop Meldingen kunnen worden ingediend door de Opdrachtgever.

Hetgeen in de SLA omschreven zijn inspanningsverplichtingen voor Vitec Memorix, ongeacht de exacte omschrijving daarvan. Indien en voor zoverre Opdrachtgever haar verplichtingen niet nakomt, worden de inspanningsverplichtingen van Vitec Memorix geacht niet te kunnen worden nagekomen.

Vitec Memorix mag deze SLA eenzijdig wijzigen. De nieuwe voorwaarden van de SLA zullen tijdig worden doorgegeven zodat Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om daarop te anticiperen. Wijzigingen van de SLA worden per e-mail naar de Contactpersoon verstuurd.

2.2. Upgrades en updates

Vitec Memorix zal in het kader van Gepland Onderhoud tijdig Updates uitbrengen aan eigen Diensten teneinde de continuïteit van haar Software te ondersteunen.

Daarnaast en in aanvulling op deze SLA kan Vitec Memorix Opdrachtgever periodiek informeren over de planning en beoogde functionaliteiten voor Upgrades en of daar aanvullende kosten aan verbonden zijn.

2.3. Communicatie

De contactgegevens van de Contactpersoon worden schriftelijk vastgelegd in het Klantenportaal. Wijzigingen in contactgegevens van de Contactpersoon worden eveneens schriftelijk vastgelegd. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om de contactgegevens up-to-date te houden.

De operationele communicatie vindt zoveel mogelijk plaats tussen de Contactpersoon van Opdrachtgever en de Servicedesk via het Klantenportaal.

Overige communicatie, indien nodig, vindt plaats tussen Contactpersoon van Opdrachtgever en de Account Manager van Vitec Memorix.

Artikel 3. Diensten

3.1. Ondersteuning

Vitec Memorix draagt zorg voor ondersteuning en beheer zoals hieronder beschreven.

A. Monitoren

Het monitoren van de Software op goede werking door middel van continucontrole.

B. Servicedesk Algemeen

Vitec Memorix voorziet in een Servicedesk bereikbaar tijdens Kantooruren voor het melden van Storingen en gebruikersondersteuning. De Servicedesk draagt primair zorg voor het prioriteren, aanmelden en (indien mogelijk) afhandelen van Meldingen en/of Storingen en zal ook van belang zijnde informatie communiceren richting de contactpersonen van Vitec Memorix en Opdrachtgever en indien nodig voorlichting geven over de Diensten. De Servicedesk biedt ondersteuning op de volgende gebieden:

- Eerste en tweedelijns support (via het klantportaal van het ticketsysteem)
- Incidentbeheer (prioritering en afhandeling)
- Ondersteuning voor de producten van Vitec Memorix

C. Het Klantenportaal: Meldingen

Vitec Memorix voorziet in een ticketsysteem voor het doen van Meldingen. Het plaatsen van meldingen bij de Vitec Memorix Servicedesk kan via het [online Klantenportaal](#).

Voor het ticket systeem, hanteert Vitec Memorix de volgende uitgangspunten:

- Wanneer de klant een Melding buiten kantoortijden (09.00 uur tot 17.00 uur) registreert, wordt deze melding in overeenstemming met de responstijd zoals beschreven in paragraaf 4.3 behandeld. Het prioriteren is uitsluitend voorbehouden aan de Vitec Memorix Servicedesk.
- Incidenten en/of Problemen waarover Vitec Memorix oordeelt dat deze door haar, of één van haar onderleveranciers, schuld zijn ontsaan, worden niet in rekening gebracht.
- Incidenten en/of Problemen waarover Vitec Memorix oordeelt dat die niet door haar, of één van haar onderleveranciers, zijn veroorzaakt, worden na overleg met de Opdrachtgever bij de Opdrachtgever in rekening gebracht.
- Aanvragen voor additionele functionaliteiten worden direct aan Memorix Sales doorgegeven.

Via het klantportaal worden de volgende functionaliteiten ondersteund:

- Een nieuwe melding doen
- Status volgen van eerder gemelde meldingen
- Extra informatie toevoegen aan bestaande meldingen
- Updates ontvangen van de voortgang

Afhandeling van meldingen

Na ontvangst van de melding zal de Servicedesk de volgende stappen doorlopen:

- Klantvraag analyseren
- Soort melding vastleggen
- Prioriteit bepalen
- Terugkoppeling geven
- Intern uitzetten binnen Vitec Memorix (Indien nodig)
- Status updates geven aan klant
- Bij afronding, melding sluiten

D. Escalatieprocedure

Alle Meldingen moeten gemeld worden in het Klantenportaal. Als er een antwoord niet binnen de termijnen zoals opgenomen in paragraaf 4.3 wordt ontvangen kan men onderstaande escalatieprocedure volgen.

	Afdeling	Algemeen contact
Eerste	Servicedesk	memorix.servicedesk@vitecsoftware.com
Tweede	Accountmanager	memorix.sales@vitecsoftware.com
Derde	Management Team	memorix.mt@vitecsoftware.com

3.2. Onderhoud

Vitec Memorix verzorgt verschillende soorten Gepland Onderhoud, zoals adaptief (vanwege externe ontwikkelingen), additief (vanwege functionele eisen), perfectief (prestatie verbeterend) en preventief (voorkomen van fouten) en ander onderhoud dat gepland kan worden.

Daarnaast biedt Vitec Memorix Correctief Onderhoud aan, waaronder onderhoud wordt verstaan met als doel het herstellen van functionaliteit naar aanleiding van een Storing en/of Incident.

Gepland Onderhoud (Preventief, Perfectief, Adaptief en Additief) aan het netwerk, servers en andere relevante infrastructurele zaken kan op elk moment plaatsvinden binnen de Maintenance Window.

Vitec Memorix zal zich inspannen om Gepland Onderhoud niet buiten de Maintenance Window te plannen, maar kan wegens haar moverende redenen daartoe wel besluiten.

De Opdrachtgever wordt voor zover redelijkerwijs mogelijk, voorafgaand aan het (Gepland) Onderhoud geïnformeerd. Het is mogelijk dat tijdens deze onderhoudsperiode de Diensten tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik zijn en daardoor niet beschikbaar zijn voor de Opdrachtgever.

Vitec Memorix zal zich inspannen om Gepland Onderhoud (voor zover mogelijk) minimaal 24 uur voor aanvang te communiceren met daarbij de volgende informatie:

- Tijds kader waarin het Gepland Onderhoud zal plaatsvinden
- Verwachte feitelijke duur van het Gepland Onderhoud
- De diensten waarop het Geplande Onderhoud van invloed zal zijn
- Gepland onderhoud valt buiten de downtime berekeningen

3.3. Service Level Rapportages

Op verzoek van de Opdrachtgever kan een uitgebreide rapportage op basis van deze gegevens worden samengesteld (Service Level Rapportages). Kosten voor deze Service Level Rapportages worden in overleg door Vitec Memorix in rekening gebracht bij de Opdrachtgever.

Rubriek	Omschrijving
Incidenten	Overzicht totaal aantal aangemelde Incidenten voor de aangegeven periode met: Prioriteit, omschrijving, status, doorlooptijd.

Rubriek	Omschrijving
Problemen	Totaal aantal aangemaakte en/of aangemelde Problemen voor de aangegeven periode met: Prioriteit, omschrijving, status, doorlooptijd.

3.4. Beschikbaarheid

Voor de Beschikbaarheid van de hostingomgeving geldt een garantie zoals is opgenomen in onderstaande tabel.

Vitec Memorix garandeert niet dat er altijd communicatie over het internet mogelijk is of dat er altijd een verbinding tot stand kan worden gebracht met een andere machine aangesloten op het internet. Er is sprake van onbeschikbaarheid als een hosting dienst van Vitec Memorix als gevolg van niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker van Vitec Memorix bruikbaar is. Als een dienst slechts voor bepaalde gebruikers onbruikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een Incident waarbij de dienst op zich als Beschikbaar wordt aangemerkt.

De verantwoordelijkheid van Vitec Memorix met betrekking tot Beschikbaarheid zoals geformuleerd in deze SLA zijn niet van toepassing op Storingen indien:

- Geplande Werkzaamheden worden uitgevoerd
- de Storing optreedt als gevolg van Storing in de infrastructuur van derden
- een uitval veroorzaakt wordt door ongeautoriseerde wijzigingen door personeel van de Opdrachtgever in de Apparatuur van de Vitec Memorix
- Overmacht

Voor diensten, op één locatie of meerdere locaties, wordt de Beschikbaarheid (A) als volgt berekend:

$$A = 100\% * [1 - (t : T)]$$

t = het aantal minuten dat de dienst gedurende de Maand niet beschikbaar was (uitval van de dienst)

T = totaal aantal minuten per Maand

Totale onbeschikbaarheid (UU:MM:SS)	
Beschikbaarheid	Per maand
99.9%	00:43:50

3.5. Back-up en recovery

Back-up en recovery strekt ertoe de Software en/of data(base) ter beschikking te houden van Opdrachtgever indien zich een Storing heeft voorgedaan.

A. Back-up

Vitec Memorix hanteert verschillende Back-up- en herstelstrategieën. Wanneer er een incident plaatsvindt waarbij een herstel nodig is, zal Vitec Memorix herstellen naar de meest recente Back-up conform onderstaande tabel.

Service	Back-up Type	Frequentie	Retentie
Digital Assets (Bestanden binnen een DAM)	Snapshot + Mirror	Dagelijks om 0:00, gemirrored naar externe locatie.	7 Dagen
Databases (Databases gebruikt voor Memorix Maior, Archivematica en Websites)	Snapshot + Mirror	2 keer per dag, gemirrored naar externe locatie.	7 Dagen
	Full Dump	2 keer per dag. Opgeslagen op back-upserver.	3 Weken
E-Depot specific (Bestanden in Archivematica)	Snapshot + Mirror	Dagelijks om 0:00 gemirrored naar externe locatie.	180 Dagen
Nexus Main Database	Snapshot + Mirror + Streaming Backup	Snapshot + Mirror dagelijks om 0:00 gemirrored naar externe locatie.	7 Dagen
		Streaming Backup, continu naar externe locatie.	

Gebruikte terminologie

Snapshot + Mirror

Periodiek wordt een snapshot gemaakt van het filesystem. Deze wordt vergeleken met de vorige snapshot en de gewijzigde blokken worden naar een externe server gekopieerd.

Full Dump

Een traditionele database dump die opnieuw ingelezen kan worden. De gecreëerde dumps worden op minimaal 2 plekken opgeslagen en bewaard.

Streaming Back-up

Alle wijzigingen worden continu opgeslagen en worden 7 dagen op een externe server bewaard. Bij streaming back-ups is het mogelijk om naar elk gewenst punt in tijd van de afgelopen 7 dagen terug te gaan.

B. Recovery

Disaster recovery

Vitec Memorix stelt alles in het werk om de hersteltijd van een Back-up zo kort mogelijk te houden. De exacte hersteltijd is afhankelijk van de complexiteit en de oorzaak van het probleem en de gekozen manier van herstel. Indien redelijkerwijs mogelijk, kan Vitec Memorix besluiten om een tijdelijke tussenoplossing te creëren.

Herstel gebruikersfout

Een recovery door een gebruikersfout is altijd maatwerk. De werkzaamheden en kosten die hieruit voortvloeien zullen in overleg met de Opdrachtgever op basis van best effort en nacalculatie gebeuren.

3.6. Beveiliging

Vitec Memorix erkent het belang van een zeer scherpe beveiliging. De datacenters zijn ISO9001, OHSAS180001, ISO14001 en ISO27001 gecertificeerd. Ten einde een optimale beveiliging te bewerkstelligen nemen Vitec Memorix en Opdrachtgever de onderstaande maatregelen:

- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de personen die zij door middel van het verlenen van autorisatie toegang verschaft of door Vitec Memorix laat verschaffen tot de in de Overeenkomst genoemde Diensten.
- Vitec Memorix streeft ernaar om beveiligingsupdates met de juiste volgorde en prioriteit te installeren. Indien een onderdeel is getroffen door een beveiligingsincident zal Vitec Memorix

beraadslagen wat de te volgen stappen zijn. Indien nodig zullen onderdelen uit de infrastructuur verwijderd worden en opnieuw geplaatst worden.

- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van alle programmatuur (van derden) op haar eigen IT-infrastructuur en systemen teneinde beveiligingsrisico's bij de Software te vermijden. Mocht Opdrachtgever niet tijdig updaten dan is Vitec Memorix gemachtigd de Diensten en/of overige dienstverlening te stoppen, waaronder eveneens begrepen de toegang tot de Software te verhinderen, in afwachting van de relevante updates.

3.7. Schade aan data

De opslag van Vitec Memorix beschermt de opgeslagen data zo goed als mogelijk tegen vormen van data schade door Bit Rot, silent write failures of andere vormen van schade aan data. Wanneer de data voor het eerst wordt aangeleverd door de Opdrachtgever aan Vitec Memorix, dan stelt Vitec Memorix vast in hoeverre de door Opdrachtgever aangeleverde data (on)beschadigd is. Gedurende de levering van Diensten draagt Vitec Memorix (zo veel als mogelijk) zorg voor het voorkomen van beschadiging aan data van Opdrachtgever. Daarvoor hanteert Vitec Memorix de volgende procedure:

Bij het schrijven van de data worden automatische meerdere parity blokken weggeschreven. Als de data weer opgevraagd wordt, wordt aan de hand van de parity eerst gecontroleerd of de file correct is en indien nodig wordt deze gecorrigeerd en opnieuw correct weggeschreven. Om te zorgen dat data die minder vaak geraadpleegd evengoed gecontroleerd wordt, draaien er iedere maand zogenaamde scrubs waarbij alle data gecontroleerd wordt.

Mocht Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe data uploaden zodat deze beschikbaar is in de Software en opgeslagen staat op de server(s) van Vitec Memorix, dan kan Vitec Memorix niet garanderen dat deze data onbeschadigd is noch dat de al opgeslagen data niet beschadigd kan raken door de nieuwe upload.

Artikel 4. Storingen, Incidenten en Problemen

4.1. Meldingen

Vitec Memorix spant zich in om ervoor te zorgen dat de Opdrachtgever zo min mogelijk hinder van Storingen ondervindt. Desondanks is het mogelijk dat er zich een Storing voordoet, op het niveau van een Incident en/of een Probleem. Daarvoor kan Opdrachtgever een Melding indienen. Een Melding door Opdrachtgever verloopt via het Klantenportaal. De Melding moet de volgende onderdelen bevatten:

- naam melder
- telefoonnummer en e-mailadres melder
- de datum (evt. tijdstip) waarop het Incident of het Probleem ontstaan is
- omschrijving van het Incident of het Probleem
- module waar het Incident of het Probleem zich voordoet
- een geschatte Prioriteit van Opdrachtgever

4.2. Herstel

Vitec Memorix spant zich in om de hersteltijd van een Incident of Probleem zo kort mogelijk te houden. De exacte hersteltijd hangt af van de complexiteit van de oorzaak van een Incident en/of Probleem, de prioriteit en de hoeveelheid werk die nodig voor het herstel nodig is. Indien redelijkerwijs mogelijk en efficiënt, kan Vitec Memorix besluiten om een tijdelijke tussenoplossing aan te bieden. Indien en voor zoverre een Incident of Probleem niet door Vitec Memorix zelf kan worden hersteld maar een derde partij dient te worden ingeschakeld, tenzij deze partij een onderleverancier is van Vitec Memorix, dan wordt Vitec Memorix geacht te hebben voldaan aan haar inspanningsverplichting en kan de Melding worden gesloten. Na herstel van een Incident of Probleem zal Vitec Memorix binnen 14 werkdagen een Service Incident Rapport opstellen en op verzoek Opdrachtgever delen met de Opdrachtgever.

Opdrachtgever zal op eerste verzoek van Vitec Memorix alle medewerking verlenen die redelijkerwijs nodig is om tot herstel over te gaan.

Bij Storingen worden onze systeembeheerders automatisch opgeroepen door het monitoringsysteem. Dit gebeurt ook buiten kantooruren en zonder een Melding. Indien een engineer een notificatie en/of Melding

ontvangt zal hij zo snel mogelijk inschatten met welke prioriteit deze afgehandeld dient te worden. In onderstaande tabel is opgenomen binnen welke tijdsperiode Vitec Memorix ernaar streeft om te reageren op een Melding en deze op te lossen.

Oplostijden	Reactietijd	Oplostijd
P1 – Hoog Een storing waardoor de Diensten in zijn geheel niet gebruikt kan worden.	1 uur	4 uur
P2 – Normaal Een Storing waardoor de Diensten verminderde prestaties heeft en/of gedeeltelijk niet gebruikt kan worden.	4 uur	1 werkweek
P3 – Laag Inrichtings- en instellingsissues, kennisvragen	n.v.t.	n.v.t.

4.3. Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

Mocht een Opdrachtgever niet reageren op vragen van Vitec Memorix over een Melding, dan kan Vitec Memorix de Melding na 5 dagen zonder reactie sluiten.

Meldingen veroorzaakt door herhaald of stelselmatig onkundig gebruik door medewerkers van Opdrachtgever worden, naar het oordeel van Vitec Memorix, niet in behandeling genomen. Indien Opdrachtgever desondanks verzoekt om de eerder genoemde Meldingen in behandeling te nemen, dan is Vitec Memorix gerechtigd om daarvoor de voor haar gangbare uurtarieven in rekening te brengen. Dit gebeurt altijd in overleg met de klant.

Artikel 5. Exit Procedure

5.1. Algemeen

Gedurende de looptijd van de overeenkomst is de digitale content van de Opdrachtgever opgeslagen in de systemen van Vitec Memorix en verrijkt met metadata. Bij beëindiging van de Overeenkomst biedt Vitec Memorix vijf leveringsopties, afhankelijk van omvang en voorkeuren.

Content wordt geleverd in originele formaten en bestandsnamen zoals opgeslagen; conversies worden niet uitgevoerd. Metadata wordt verstrekt in CSV-formaat. De klant is zelf verantwoordelijk voor het veiligstellen van originele bestanden.

5.2. Procedure beëindiging IT-Diensten

Na schriftelijke opzegging van de Overeenkomst IT-Diensten kiest de Opdrachtgever een leveringsoptie. Vitec Memorix bevestigt schriftelijk de gemaakte afspraken, waaronder einddatum en leveringswijze. De Opdrachtgever retourneert deze bevestiging binnen één maand per aangetekende post, inclusief bewijs van tekenbevoegdheid.

Na ontvangst start Vitec Memorix de overeengekomen procedure. Indien levering van content plaatsvindt, wordt een export uitgevoerd naar het door de Opdrachtgever gekozen medium. Drie maanden voor de einddatum zijn mutaties op content niet meer toegestaan; wijzigingen nadien worden niet meegenomen.

Na levering ondertekent de Opdrachtgever een ontvangstbevestiging, controleert de content en verstrekt een machtiging tot vernietiging, eveneens per aangetekende post en voorzien van tekenbevoegdheidsbewijs.

De omgeving blijft actief tot de overeengekomen einddatum. Niet-naleving van de procedure leidt tot voortzetting van de overeenkomst en bijbehorende kosten.

Voor de beëindiging van de Overeenkomst is vereist dat Opdrachtgever zijn medewerking verleent vanwege de levering van data. Wanneer Opdrachtgever nalaat zijn medewerking te verlenen zal Vitec Memorix de Opdrachtgever een redelijke termijn verlenen om alsnog medewerking te verlenen. Wanneer Opdrachtgever niet binnen deze termijn haar medewerking verleent dan is Vitec Memorix gerechtigd om de data van Opdrachtgever definitief te verwijderen.

5.3. Leveringsopties

A. *Geen levering & machtiging tot vernietiging content*

Opdrachtgever verklaart reeds over alle content te beschikken en ziet af van export of levering door Vitec Memorix. De klant machtigt Vitec Memorix om alle content op de einddatum van de Overeenkomst IT-Diensten te vernietigen.

Deze machtiging wordt, na officiële opzegging en ondertekening geretourneerd, inclusief bewijs van tekenbevoegdheid.

De omgeving blijft actief tot de overeengekomen einddatum.

B. *Levering van alleen metadata*

De klant verklaart reeds over alle digitale assets te beschikken en verzoekt uitsluitend om levering van metadata uit het DAM, Memorix en CMS. Vitec Memorix genereert per systeem één CSV-bestand en levert deze op een harde schijf (max. 4TB) of via een door Memorix ter beschikking gestelde sFTP.

- **Mutatiestop:** Drie maanden voor de einddatum zijn wijzigingen op content niet meer toegestaan.
- **Kosten:** €1.000 (inclusief 4TB harde schijf).
- **Controle:** Klant dient de metadata binnen de laatste drie maanden van de overeenkomst te controleren.
- **Vernietiging:** Voor de einddatum dient een ondertekende machtiging tot vernietiging van alle content, inclusief bewijs van tekenbevoegdheid, in bezit te zijn van Vitec Memorix.
- **Beschikbaarheid omgeving:** De omgeving blijft actief tot de einddatum, waarna de eindafrekening volgt.

C. *Levering van Digitale Assets en Metadata*

De klant verzoekt om levering van digitale assets en bijbehorende metadata uit het DAM, Memorix en CMS. Vitec Memorix exporteert de content en metadata naar een harde schijf (max. 4TB) of een door Memorix ter beschikking gestelde sFTP, waarbij per systeem één CSV-bestand wordt gegenereerd.

- **Mutatiestop:** Drie maanden voor de einddatum zijn wijzigingen op content niet meer toegestaan.
- **Kosten:** €2.000 (inclusief 4TB harde schijf).
- **Controle:** Klant dient de geleverde data binnen de laatste drie maanden van de overeenkomst te controleren.
- **Vernietiging:** Voor de einddatum dient een ondertekende machtiging tot vernietiging van alle content, inclusief bewijs van tekenbevoegdheid, in bezit te zijn van Vitec Memorix.
- **Beschikbaarheid omgeving:** De omgeving blijft actief tot de einddatum, waarna de eindafrekening volgt.

D. *Website*

De data (bestanden en metadata) blijft in het Collectiebeheersysteem staan, maar de website zal offline worden gehaald.

- **Domeinnaam:** Na het beëindigen van de overeenkomst zal ook de domeinnaam komen te vervallen tenzij deze wordt overgenomen door een andere partij.

E. *Maatwerkproducten*

Indien de digitale assets en metadata onderdeel uitmaken van een complex systeem binnen de dienstverlening van Vitec Memorix, en specifieke wensen bestaan ten aanzien van de levering, is maatwerk vereist. Deze levering vereist specialistische kennis en wordt uitsluitend uitgevoerd op projectbasis.

- **Kosten:** Opstart- en uitvoeringskosten worden per project vastgesteld.
- **Planning:** Doorlooptijd en oplevering in overleg.

5.4. Slotbepalingen

De volgende slotbepalingen zijn van toepassing:

- **Opzegtermijn:** 180 dagen.
- **Procedureverplichting:** Indien de beëindigingsprocedure niet conform de voorgeschreven stappen wordt gevolgd, blijft de Overeenkomst van kracht. Hervatting van de procedure is dan vereist.
- **Beperkingen in levering:** Alleen digitale assets en metadata worden geleverd, in het formaat, de bestandsnaam en op het medium zoals bepaald door Vitec Memorix. Originele bestandsnamen kunnen afwijken.
- **Herbruikbaarheid:** De combinatie van CSV-bestanden en digitale assets stelt de klant in staat de content te reconstrueren in oorspronkelijke vorm.
- **Uitsluiting SLA bij directe beëindiging:** Bij directe beëindiging vervallen alle aanspraken op de overeengekomen Service Level Agreement en leveringsvoorwaarden.
- **Onomkeerbaarheid vernietiging:** Na vernietiging is de data niet meer beschikbaar, leverbaar of reproduceerbaar.