



StreamProvider
www.streamprovider.tv

Contractclausule – Uptime Garantie Livestreaming StreamProvider TV

1. Definities

1.1 “Uptime” betekent het percentage van de geplande uitzendtijd waarin de livestream beschikbaar, toegankelijk en ononderbroken is.

1.2 “Leverancier” verwijst naar de livestreamdienstverlener.

1.3 “Opdrachtgever” verwijst naar de klant die de livestreamdienst afneemt.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze uptime-garantie is uitsluitend van toepassing wanneer de Opdrachtgever de uptime-garantie heeft afgenomen.

2.2 De garantie geldt alleen voor livestreams die volledig worden uitgevoerd en beheerd door de Leverancier.

3. Garantieniveau

3.1 De Leverancier garandeert een uptime van 99% gedurende de geplande uitzendduur.

3.2 Indien de uptime onder dit niveau komt en de oorzaak binnen de invloedssfeer van de Leverancier ligt, gelden de compensatieregelingen zoals opgenomen in artikel 8.

4. Verantwoordelijkheden Leverancier

4.1 De Leverancier zal redelijke maatregelen treffen om de gegarandeerde uptime te realiseren, waaronder:

- a. gebruik van redundante encodeerapparatuur;
- b. gebruik van een back-up internetverbinding (4G/5G);
- c. technische monitoring tijdens de livestream;
- d. directe interventie bij technische storingen.

4.2 De Leverancier is verantwoordelijk voor storingen veroorzaakt door eigen apparatuur, configuratiefouten, bemanningsfouten of storingen binnen het eigen netwerk of CDN, mits door de Leverancier geleverd.

5. Uitsluitingen

5.1 De uptime-garantie geldt niet indien de storing of onderbreking het gevolg is van:

- a. storingen of beperkingen in de internetverbinding die door Opdrachtgever of de locatie wordt geleverd;
- b. stroomuitval of andere technische problemen veroorzaakt door de locatie (zoals geen of slecht 4G bereik);
- c. beperkingen, storingen of downtime bij externe platforms zoals YouTube, Zoom, Teams of andere diensten van derden;
- d. onjuiste aanlevering van bronnen, presentaties of audiovisueel materiaal door de Opdrachtgever;
- e. handelen van derden die niet onder verantwoordelijkheid van de Leverancier vallen;
- f. overmacht, waaronder maar niet beperkt tot brand, sabotage, extreme weersomstandigheden, netwerkstoringen buiten invloed van de Leverancier of overheidsingrijpen.

6. Verplichtingen Opdrachtgever

6.1 De Opdrachtgever dient:

- a. tijdig toegang te verschaffen tot de locatie voor technische tests;
- b. alle relevante technische informatie vooraf te verstrekken;
- c. geen wijzigingen aan te brengen in apparatuur, bekabeling of netwerkconfiguraties tijdens of kort voor de uitzending.

6.2 Indien de Opdrachtgever niet voldoet aan deze verplichtingen, vervalt de uptime-garantie.

7. Registratie en Meldingen

7.1 De Leverancier registreert technische gegevens zoals bitrate, signaalstatus en verbindingstijd.

7.2 Storingen dienen onmiddellijk tijdens de uitzending te worden gemeld door Opdrachtgever, tenzij de Leverancier deze reeds automatisch heeft gedetecteerd.

8. Compensatie

8.1 Indien de uptime onder het gegarandeerde niveau daalt en dit aantoonbaar te wijten is aan de Leverancier, kan de Opdrachtgever aanspraak maken op:

- a. creditering van 100% van de betreffende offerte; of
- b. een nader overeen te komen korting op een toekomstige opdracht, tenzij anders overeengekomen.

8.2 Compensatie is nooit hoger dan het betreffende offerte bedrag.

8.3 De Leverancier is niet aansprakelijk voor gevolgschade, misgelopen inkomsten of indirecte schade.

9. Overige bepalingen

9.1 Deze clause vormt onderdeel van de algemene voorwaarden van de Leverancier.

9.2 In geval van tegenstrijdigheden prevaleert deze uptime-clausule boven algemene bepalingen voor zover betrekking hebbend op uptime en technische beschikbaarheid.