

Algemene voorwaarden

- i. De specifieke BIS SLA omschrijving en bepalingen staan vermeld op het voorblad. De belangrijkste kenmerken betreffende reactietijd, interventietijd, de specifieke installatie, apparatuur, software, de locatie en het al dan niet inbegrepen zijn van bepaalde vervangende apparatuur, staan allen vermeld op het (de) voorblad(en).
- ii. Terminologie:
 - a. Service level: dit geeft de reactietijd en de interventietijd weer. De reactietijd is de tijd binnen dewelke een eerste lijns helpdesk van de leverancier reageert op een storingsmelding van de opdrachtgever. De interventietijd is de tijd binnen dewelke een tweede lijns specialist van de leverancier reageert op de storingsmelding van de opdrachtgever. In de service level omschrijving staan twee cijfers tussen haakjes, het eerste cijfer duidt de reactietijd aan en het tweede cijfer duidt de interventietijd aan, beiden in uren uitgedrukt. Ons standaard service level is (8/16), wat wil zeggen een reactietijd van 8 uur en een interventietijd van 16u, in de praktijk komt dit neer wat men noemt 'next business day'.
 - b. Service window: zijn de uren tijdens dewelke leverancier beschikbaar is om gevolg te geven aan dit contract. Dit wordt uitgedrukt door twee getallen gescheiden door een x. Het eerste cijfer zijn het aantal dagen per week dat leverancier beschikbaar is in het kader van dit contract, het tweede cijfer duidt het aantal werkuren per dag aan dewelke leverancier beschikbaar is voor de invulling van dit contract. Ons standaard service window is 5x08, wat in de praktijk wil zeggen op normale werkdagen, dus 5 dagen per week (maandag t/m vrijdag) en 8 uur per dag (van 9u00 tot 17u00).
 - c. Vervangende apparatuur: op het voorblad wordt steeds gespecificeerd indien er vervangende apparatuur is voorzien en indien dit het geval is, voor welke apparatuur er gelijkaardige apparatuur of identieke apparatuur is voorzien. Gelijkaardige vervangende apparatuur is bedoeld om de opdrachtgever op een tijdelijke wijze te kunnen laten verder werken, zonder de garantie dat alle functionaliteit van de installatie beschikbaar is. Identieke vervangende apparatuur is bedoeld om zonder veel aanpassingen in een installatie te kunnen ingezet worden waarbij dat de volledige functionaliteit opnieuw beschikbaar wordt.

1. Algemeen

- 1.1 Op dit contract zijn de Algemene Voorwaarden van BIS Business Information Systems N.V. van toepassing.
- 1.2 Dit contract is uitsluitend van toepassing op de apparatuur en software vermeld op het voorblad.
- 1.3 Op het voorblad wordt tevens vermeld of er on-site interventies zijn inbegrepen, of enkel remote overnemen en telefonische helpdesk door een tweede lijns specialist. Voor het remote overnemen en diagnosticeren van apparatuur is het noodzakelijk dat het BIS support personeel van buitenaf via internet toegang wordt verleend met de remote access tool "Teamviewer".
- 1.4 Dit contract is niet overdraagbaar, tenzij leverancier hiermee schriftelijk heeft ingestemd.
- 1.5 Leverancier biedt telefonische ondersteuning op werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld op het voorblad.
- 1.6 Werkzaamheden voortvloeiende uit dit contract vinden plaats tijdens de voor leverancier geldende normale werkdagen en werktijden (maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur), tenzij uitdrukkelijk anders vermeld op het voorblad. Indien op verzoek van de opdrachtgever hiervan wordt afgeweken zal daarvoor een afzonderlijke afrekening worden gemaakt op basis van nacalculatie.
- 1.7 Tenzij anders vermeld op het voorblad is op betreffende apparatuur de standaard fabrieks- en/of lampgarantie van toepassing.
- 1.8 Indien een preventief onderhoud is voorzien in dit contract staat dit eveneens vermeld op het voorblad, alsook het aantal preventieve onderhoudsbeurten. Het tijdstip van nazicht en het aantal controlepunten wordt uitsluitend door leverancier bepaald. De planning van de preventieve onderhoudsbeurten gebeurt op initiatief van leverancier en in overleg met de opdrachtgever. Het doel van een preventief onderhoud is om de goede werking van de hardware van de installatie na te kijken met het oog om de bedrijfszekerheid van de installatie te verhogen. Op installaties die weinig storingsgevoelig zijn kan het eerste jaar worden afgezien van het preventief onderhoud te beoordelen door de Leverancier. Op software installaties wordt geen preventief onderhoud voorzien.
- 1.9 Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat de apparatuur, software en infrastructuur na gemaakte afspraak volledig ter beschikking staat inclusief een daarvoor afgevaardigde interne begeleider. Het ter beschikking stellen van de software bestaat uit:
 - Onbeperkte toegang tot de computers waarop de software geïnstalleerd is.
 - Onbeperkte toegang tot netwerklaag dewelke de communicatie tussen de verschillende software onderdelen afhandelt.
 - Passwoorden en toegang tot de server(s), firewall en/of applicaties dewelke de goede

werking van de software ondersteunen dient te worden verleend.

- Aanwezigheid van systeem- of netwerkbeheerder en/of een andere IT specialist werkzaam bij of in opdracht van opdrachtgever, dewelke kennis en toegang heeft tot de netwerkinfrastructuur bij opdrachtgever.

- 1.10 Leverancier is gerechtigd derden in te schakelen bij de uitvoering van de werkzaamheden.
- 1.11 Dit contract is niet van toepassing op verbruiksartikelen (lampen, filters, etc.) tenzij uitdrukkelijk anders vermeld op het voorblad.
- 1.12 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het installeren en up-to-date houden van o.a. Operating System updates, Windows updates, virusscanners en firewall bescherming van het bestaande computernetwerk.
- 1.13 Leverancier is niet verantwoordelijk voor de invloed van het geleverde systeem op de werking van het bestaande computernetwerk van opdrachtgever.
- 1.14 Indien opdrachtgever de software substantieel laat wijzigen vallen deze werken niet binnen deze SLA overeenkomst. Het installeren van een update of upgrade op verzoek van de opdrachtgever door leverancier zal apart aangerekend worden aan de thans geldende tarieven. Indien de opdrachtgever de optie updates en upgrades wel heeft onderschreven wordt dit uitdrukkelijk vermeld op het voorblad. In dat geval zal een update/upgrade die noodzakelijk wordt geacht door de leverancier wel vervat zitten in deze overeenkomst.
- 1.15 Op het voorblad van de SLA wordt expliciet vermeld indien software updates of software upgrades zijn inbegrepen, indien hierover niets expliciet wordt vermeld, zijn software updates of software upgrades niet inbegrepen. Het installeren van een software update of software upgrade op verzoek van de opdrachtgever door leverancier, zonder dat hiervoor de noodzaak bestaat om een acuut probleem op te lossen, zal apart aangerekend worden aan de thans geldende tarieven. Indien een software update of software upgrade noodzakelijk blijkt om een probleem op te lossen en indien in deze SLA geen updates/upgrades zijn inbegrepen zal de opdrachtgever de nodige licenties voor updates/upgrades moeten aanschaffen, anders kan de Leverancier geen goede werking garanderen binnen het kader van deze SLA.
- 1.16 Bij het kwijtraken of beschadigen van software licentie keys of dongels, die zorgen voor een correcte toepassing van de licentierechten, zullen de kosten voor vervanging en programmering apart in rekening worden gebracht.
- 1.17 De leverancier doet er alles aan om een storing binnen de kortst mogelijke tijd op te lossen. Leverancier is volgens dit contract enkel verbonden door een middelenverbintenis en zal de nodige middelen in het werk stellen om de in dit contract beschreven services te verzekeren. De tijdsduur van herstelwerken en supportafhandelingen zijn echter niet op voorhand te garanderen, aangezien leverancier hierin soms afhankelijk is van derden.
- 1.18 Mocht leverancier door onvoorziene omstandigheden, niet of niet geheel aan de afgesproken voorwaarden kunnen voldoen, dan zal opdrachtgever eventuele hieruit voortvloeiende schade of kosten niet kunnen verhalen op leverancier.

2. Storingen – Reparaties – Vervangende apparatuur

- 2.1. Deze SLA overeenkomst bevat telefonische support en indien vermeld op het voorblad ook remote support door de leverancier tijdens de kantooruren. Voor de remote support of het op afstand overnemen en diagnosticeren van apparatuur is het noodzakelijk dat het BIS support personeel van buitenaf via internet toegang wordt verleend met de remote access tool "Teamviewer". Indien deze SLA enkel software omhelst geldt een maximum duur voor remote support van 24u per jaar. (ongebruikte uren worden niet overgedragen naar het volgende jaar).
- 2.2. Na het melden van een storing zal leverancier er alles aan doen om binnen de op het voorblad vermelde reactietijd en interventietijd actie te ondernemen. Hiervoor gelden de voor leverancier normale werkdagen en –tijden, behalve uitdrukkelijk anders vermeld op het voorblad.
- 2.3. Inbegrepen in dit contract is, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, het lokaliseren en zo mogelijk direct opheffen van storingen. Indien het niet mogelijk is de storing direct te verhelpen, zal in overleg met opdrachtgever, naar een oplossing worden gezocht, wat meestal resulteert in demontage van het betreffende defecte product, waarna dit voor reparatie kan worden meegenomen. Voor bepaalde apparatuur kan vervangende apparatuur voorzien zijn in dit contract. De volledige lijst van gelijkaardige of identieke vervangende apparatuur dewelke is voorzien in dit contract wordt op het voorblad vermeld.
 - 2.3.1 Het lokaliseren en oplossen van storingen op apparatuur of infrastructuur niet onder beheer van de Leverancier is niet gedekt. Zo zullen alle werkzaamheden, zoals het lokaliseren en oplossen van storingen, op het computernetwerk van de opdrachtgever, bestaande uit (maar niet limitatief): netwerkbekabeling, servers, firewalls, routers, access points, e.d.m., steeds in regie aangerekend worden aan de thans geldende tarieven en op basis van nacalculatie
- 2.4. Het ter reparatie aanbieden en de eventuele reparatie van het defecte product geschiedt onder de daarvoor geldende voorwaarden:
 - 2.4.1 Bij reparaties buiten de fabrieksgarantietermijn, of indien niet voldaan werd aan de garantievoorwaarden, zal de leverancier de gemaakte kosten inclusief koerierskosten in rekening brengen.
 - 2.4.2 Indien de opdrachtgever defecte apparatuur ter reparatie aanbiedt, zal er na onderzoek een prijsopgave

voor reparatie worden overgemaakt. Indien opdrachtgever beslist om niet tot reparatie over te gaan, worden de gemaakte onderzoekskosten in rekening gebracht. Indien u besluit bij leverancier tot aanschaf van nieuwe vervangende apparatuur over te gaan, worden deze onderzoekskosten in mindering gebracht op uw nieuwe aanschaf (behalve de extern gemaakte onderzoekskosten, in geval dat de defecte unit buiten de fabrieksgarantie valt).

- 2.4.3 Indien apparatuur naar een fabrikant verstuurd wordt buiten garantie zullen de verzend en reparatiekosten, hieraan verbonden, worden doorberekend. Indien apparatuur total-loss wordt verklaard, kunt u schriftelijk afstand doen van de apparatuur.
- 2.4.4 In geval van defecten die niet onder de garantie vallen (bijvoorbeeld t.g.v. verkeerd gebruik van de apparatuur, val, water, vervuilingsschade, e.d.m.) zullen alle gemaakte kosten die niet onder de fabrieksgarantie vallen aan opdrachtgever worden doorbelast. Het is aan leverancier ter beoordeling of een apparaat naar de fabrikant doorgestuurd moet worden voor verder onderzoek.
- 2.4.5 Eventuele transportschade is voor uw rekening, tenzij het transport geschiedt door leverancier.
- 2.4.6 In ieder geval zijn in deze SLA overeenkomst de volgende zaken uitgesloten:
- alle van buitenkomende onheilen waaronder schade en overstroming, hoe dan ook ontstaan; slijtage, stof, aanslag of enig ander geleidelijk bederf als natuurlijk gevolg van de gewone werking en het normale gebruik van de verzekerde voorwerpen, esthetische gebreken zoals krassen, schrammen of deuken voor zover deze de normale werking van de verzekerde voorwerpen niet beïnvloeden.
 - de kosten voor het reconstrueren van gegevens of informatiedragers die verloren zijn gegaan door enige programmeer- pons- inleg- instel- of bewerkingfout, per abuis wissen of wegwerpen van informatiedragers of de werking van magnetische velden.
 - bedrijfsschade zoals bedrijfsverlies, bedrijfsaansprakelijkheid, boetes en heffingen van welke aard dan ook.
 - extra kosten bij het uitvoeren van enig herstelwerk, op verzoek van opdrachtgever, door overwerk, nachtarbeid, respectievelijk door andere maatregelen zoals spoedzendingen, en het ophalen, naleveren van onderdelen die met extra kosten gepaard gaan. Extra kosten worden enkel vergoed indien hierover vooraf overleg is gevoerd met de verzekeraars.

3. Uitsluitingen

- 3.1 Indien de storing het gevolg is van een verkeerd gebruik van de installatie door de opdrachtgever (instellingen veranderd, kabels losgetrokken, stroomonderbreking, e.d.m.) zullen de kosten om de installatie terug in werking te stellen worden aangerekend volgens nacalculatie aan de thans geldende tarieven van arbeid en verplaatsing.
- 3.2 Gebruikersopleidingen zitten niet vervat in deze SLA, zij kunnen echter deel uitmaken van een aparte prijsopgave indien gevraagd door de opdrachtgever.

4. Duur van het contract

- 4.1 Dit contract gaat in op de datum zoals vermeld op het voorblad en heeft een looptijd pro-rata het lopende kalenderjaar plus 3 kalenderjaren, tenzij anders overeengekomen en uitdrukkelijk vermeld op het voorblad.
- 4.2. Daarna vindt automatische verlenging plaats met telkens één kalenderjaar.

5. Beëindiging van het contract

- 5.1. Beëindiging van dit contract door opdrachtgever kan middels een aangetekend schrijven uiterlijk drie maand voor het verstrijken van de contractuele eindvervaldatum. Na de contractuele eindvervaldatum kan het contract jaarlijks beëindigd worden middels een aangetekend schrijven uiterlijk drie maand voor het einde van het lopende kalenderjaar.
- 5.2. Als de klantenrekening van de opdrachtgever een vervallen nog te betalen saldo vertoont, heeft de leverancier het recht om –zonder sommatie of in gebreke stelling– zijn verplichtingen beschreven in dit contract op te schorten.
- 5.3. Indien de opdrachtgever ondanks sommatie nalaat zijn klantenrekening aan te zuiveren en zodoende alle nog te betalen facturen volledig vereffend, dan heeft de leverancier het recht om dit contract met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder dat nadere in gebreke stelling of rechterlijke tussenkomst vereist is. De openstaande facturen blijven integraal betaalbaar, verhoogd met de thans geldende verwijlinteressen en boetes. In dit geval zal bovendien een verbrekingsvergoeding van 50% van de resterende contractduur in rekening worden gebracht.
- 5.4. Het contract kan binnen de contractuele looptijd zoals vermeld op het voorblad niet worden verbroken.
- 5.5. Opdrachtgever vrijwaart de leverancier van aansprakelijkheid voor de schade die mogelijk optreedt in geval van beëindiging en/of opschorting van dit contract.

6. Financiële Voorwaarden

- 6.1. Het vaste tarief is berekend per jaar of per maand en is vooraf onderling vastgesteld bij de bestelling en

akkoord bevonden. Bij facturatie van de SLA wordt de prijsaanpassing berekend aan de hand van de Agoria index volgens onderstaande formule en/of aan de hand van de prijsopgave van de fabrikant indien er onderliggend een contract van een fabrikant aan gekoppeld is. Behalve indien er bij de bestelling van de SLA daarover een andere afspraak is gemaakt.. De prijsherziening wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

Nieuwe prijs = Basis prijs * (0,2 + 0,8 * Nieuwe index / Aanvangsindex)

- Basis prijs: prijs bij aanvang van de overeenkomst.
- Aanvangsindex: de door Agoria gepubliceerde index "referteloonkost nationaal gemiddelde, sociale lasten inbegrepen" van 2 maanden voorafgaand aan de ondertekening van de overeenkomst.
- Nieuwe index: de door Agoria gepubliceerde index "referteloonkost nationaal gemiddelde, sociale lasten inbegrepen" van 2 maanden voorafgaand aan de verjaardag van de overeenkomst.

- 6.2. Het tarief is uitsluitend geldig voor de in dit contract genoemde prestaties.
- 6.3. Facturering gebeurt bij aanvang van elke periode voor de bij bestelling overeengekomen duur en frequentie en wordt na de minimum looptijd jaarlijks geherfactureerd. Alle in dit contract vermeld prijzen zijn exclusief BTW.
- 6.4. Het tarief is geldig voor zover de apparatuur niet hoger dan 3 meter vanaf de grond is bevestigd, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald. Indien apparatuur hoger dan 3 meter vanaf de grond is bevestigd, zullen extra kosten voor steigermateriaal en steigerbouw in rekening worden gebracht.

7 Overmacht

- 7.1. In geval van overmacht zijn Leverancier en Opdrachtgever gerechtigd de nakoming van de voor beide partijen uit de serviceovereenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten voor de duur van zodanige overmacht zonder over en weer tot enige schadevergoeding terzake te kunnen worden verplicht.
- 7.2. Indien de overmachtperiode langer dan drie maanden heeft geduurd of naar oordeel van beide partijen al bij voorbaat vaststaat dat deze meer dan drie maanden zal duren, kan de partij, tegenover wie een beroep op overmacht wordt gedaan, de serviceovereenkomst per aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat partijen op grond daarvan over en weer tot schadevergoeding gehouden zijn.